



**La consultation pédiatrique en médecine générale :
expériences, perception et attentes de parents d'enfants
de 0 à 6 ans : enquête qualitative auprès de 16 parents
dans les Alpes-Maritimes**

Mélanie Artufel-Meiffret

► **To cite this version:**

Mélanie Artufel-Meiffret. La consultation pédiatrique en médecine générale : expériences, perception et attentes de parents d'enfants de 0 à 6 ans : enquête qualitative auprès de 16 parents dans les Alpes-Maritimes. Médecine humaine et pathologie. 2013. dumas-00904963

HAL Id: dumas-00904963

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00904963>

Submitted on 15 Nov 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

ANNEE 2013

**LA CONSULTATION PEDIATRIQUE EN MEDECINE
GENERALE : EXPERIENCES, PERCEPTION ET
ATTENTES DE PARENTS D'ENFANTS DE 0 A 6 ANS**

Enquête qualitative auprès de 16 parents dans les
Alpes-Maritimes

THESE PRESENTEE POUR L'OBTENTION DU DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN
MEDECINE GENERALE

Par Mélanie ARTUFEL-MEIFFRET

Née le 6 février 1978 à Fréjus (83)

Présentée et soutenue publiquement à la Faculté de Médecine de Nice le 06 juin 2013 à 19H

Devant le jury composé de :

Monsieur le Professeur	SAUTRON Jean-Baptiste, Président du jury
Monsieur le Professeur	BOUTTE Patrick, Juge
Monsieur le Professeur	HOFLIGER Philippe, Juge
Monsieur le Docteur	MATHIEU Philippe, Directeur de thèse

UNIVERSITE DE NICE-SOPHIA ANTIPOLIS

FACULTE DE MEDECINE

Liste des professeurs au **1er mars 2013** à la Faculté de Médecine de Nice

Doyen	M. BAQUÉ Patrick
Assesseurs	M. BOILEAU Pascal M. HEBUTERNE Xavier M. LEVRAUT Jacques
Conservateur de la bibliothèque	M. SCALABRE Grégory
Chef des services administratifs	Mme HIZEBRY Valérie
Doyens Honoraires	M. AYRAUD Noël M. RAMPAL Patrick
Professeurs Honoraires	
M. BALAS Daniel	M. LALANNE Claude-Michel
M. BLAIVE Bruno	M. LAMBERT Jean-Claude
M. BOQUET Patrice	M. LAPALUS Philippe
M. BOURGEON André	M. LAZDUNSKI Michel
M. BRUNETON Jean-Noël	M. LEFEBVRE Jean-Claude
Mme BUSSIERE Françoise	M. LE BAS Pierre
M. CHATEL Marcel	M. LE FICHOUX Yves
M. COUSSEMENT Alain	M. LOUBIERE Robert
M. DARCOURT Guy	M. MARIANI Roger
M. DELMONT Jean	M. MASSEYEFF René
M. DEMARD François	M. MATTEI Mathieu
M. DOLISI Claude	M. MOUIEL Jean
M. FREYCHET Pierre	Mme MYQUEL Martine
M. GILLET Jean-Yves	M. OLLIER Amédée
M. GRELLIER Patrick	M. SCHNEIDER Maurice
M. HARTER Michel	M. SERRES Jean-Jacques
M. INGLESAKIS Jean-André	M. TOUBOL Jacques
	M. TRAN Dinh Khiem
	M. ZIEGLER Gérard
M.C.A. Honoraire	Mlle ALLINE Madeleine
M.C.U. Honoraires	
	M. ARNOLD Jacques
	M. BASTERIS Bernard
	Mlle CHICHMANIAN Rose-Marie
	M. EMILIOZZI Roméo
	M. GASTAUD Marcel
	M. GIRARD-PIPAU Fernand
	Mme MEMRAN Nadine
	M. MENGUAL Raymond
	M. POIREE Jean-Claude
	Mme ROURE Marie-Claire

PROFESSEURS CLASSE EXCEPTIONNELLE

M.	BENCHIMOL Daniel	Chirurgie Générale (53.02)
M.	CAMOUS Jean-Pierre	Thérapeutique (48.04)
M.	DELLAMONICA Pierre	Maladies Infectieuses ; Maladies Tropicales (45.03)
M.	DESNUELLE Claude	Biologie Cellulaire (44.03)
Mme	EULLER-ZIEGLER Liana	Rhumatologie (50.01)
M.	FENICHEL Patrick	Biologie du Développement et de la Reproduction (54.05)
M.	FUZIBET Jean-Gabriel	Médecine Interne (53.01)
M.	FRANCO Alain	Gériatrie et Biologie du vieillissement (53-01)
M.	GASTAUD Pierre	Ophtalmologie (55.02)
M.	GERARD Jean-Pierre	Cancérologie ; Radiothérapie (47.02)
M.	GILSON Éric	Biologie Cellulaire (44.03)
M.	GRIMAUD Dominique	Anesthésiologie et Réanimation Chirurgicale (48.01)
M.	HEBUTERNE Xavier	Nutrition (44.04)
M.	HOFMAN Paul	Anatomie et Cytologie Pathologiques (42.03)
M.	LACOUR Jean-Philippe	Dermato-Vénéréologie (50.03)
Mme	LEBRETON Elisabeth	Chirurgie Plastique, Reconstructrice et Esthétique (50.04)
M.	ORTONNE Jean-Paul	Dermato-Vénéréologie (50.03)
M.	PRINGUEY Dominique	Psychiatrie d'Adultes (49.03)
M.	SANTINI Joseph	O.R.L. (55.01)
M.	THYSS Antoine	Cancérologie ; Radiothérapie (47.02)
M.	VAN OBBERGHEN Emmanuel	Biochimie et Biologie Moléculaire (44.01)

PROFESSEURS PREMIERE CLASSE

M.	AMIEL Jean	Urologie (52.04)
M.	BATT Michel	Chirurgie Vasculaire (51.04)
M.	BERARD Etienne	Pédiatrie (54.01)
M.	BERNARDIN Gilles	Réanimation Médicale (48.02)
M.	BOILEAU Pascal	Chirurgie Orthopédique et Traumatologique (50.02)
M.	BONGAIN André	Gynécologie-Obstétrique (54.03)
Mme	CRENESSE Dominique	Physiologie (44.02)
M.	DARCOURT Jacques	Biophysique et Médecine Nucléaire (43.01)
M.	DE PERETTI Fernand	Anatomie-Chirurgie Orthopédique (42.01)
M.	DRICI Milou-Daniel	Pharmacologie Clinique (48.03)
M.	ESNAULT Vincent	Néphrologie (52-03)
M.	GIBELIN Pierre	Cardiologie (51.02)
M.	GUGENHEIM Jean	Chirurgie Digestive (52.02)
M.	HASSEN KHODJA Reda	Chirurgie Vasculaire (51.04)
Mme	ICHAÏ Carole	Anesthésiologie et Réanimation Chirurgicale (48.01)
M.	LONJON Michel	Neurochirurgie (49.02)
M.	MARQUETTE Charles-Hugo	Pneumologie (51.01)
M.	MARTY Pierre	Parasitologie et Mycologie (45.02)
M.	MICHIELS Jean-François	Anatomie et Cytologie Pathologiques (42.03)
M.	MOUNIER Nicolas	Cancérologie ; Radiothérapie (47.02)
M.	MOUROUX Jérôme	Chirurgie Thoracique et Cardio-vasculaire (51.03)
M.	PADOVANI Bernard	Radiologie et Imagerie Médicale (43.02)
M.	PAQUIS Philippe	Neurochirurgie (49.02)
Mme	PAQUIS Véronique	Génétique (47.04)
M.	QUATREHOMME Gérard	Médecine Légale et Droit de la Santé (46.03)
M.	RAUCOULES-AIME Marc	Anesthésie et Réanimation Chirurgicale (48.01)
Mme	RAYNAUD Dominique	Hématologie (47.01)
M.	ROBERT Philippe	Psychiatrie d'Adultes (49.03)
M.	ROSENTHAL Eric	Médecine Interne (53.01)
M.	SCHNEIDER Stéphane	Nutrition (44.04)
M.	TRAN Albert	Hépatogastroentérologie (52.01)

PROFESSEURS DEUXIEME CLASSE

M. ALBERTINI Marc	Pédiatrie (54.01)
Mme ASKENAZY-GITTARD Florence	Pédopsychiatrie (49.04)
M. BAHADORAN Philippe	Cytologie et Histologie (42.02)
M. BAQUE Patrick	Anatomie - Chirurgie Générale (42.01)
Mme BLANC-PEDEUTOUR Florence	Cancérologie – Génétique (47.02)
M. BOUTTE Patrick	Pédiatrie (54.01)
Mlle BREUIL Véronique	Rhumatologie (50.01)
M. CANIVET Bertrand	Médecine Interne (53.01)
M. CARLES Michel	Anesthésiologie réanimation (48.01)
M. CASSUTO Jill-Patrice	Hématologie et Transfusion (47.01)
M. CASTILLO Laurent	O.R.L. (55.01)
M. CHEVALLIER Patrick	Radiologie et Imagerie Médicale (43.02)
M. DUMONTIER Christian	Chirurgie Plastique (50.04)
M. FERRARI Emile	Cardiologie (51.02)
M. FERRERO Jean-Marc	Cancérologie ; Radiothérapie (47.02)
M. FOURNIER Jean-Paul	Thérapeutique (48-04)
M. FREDENRICH Alexandre	Endocrinologie, Diabète et Maladies métaboliques (54.04)
Mlle GIORDANENGO Valérie	Bactériologie-Virologie (45.01)
M. GUERIN Olivier	Gériatrie (48.04)
M. HANNOUN-LEVI Jean-Michel	Cancérologie ; Radiothérapie (47.02)
M. JOURDAN Jacques	Chirurgie Thoracique et Cardio-Vasculaire (51.03)
M. LEVRAUT Jacques	Anesthésiologie et Réanimation Chirurgicale (48.01)
M. PASSERON Thierry	Dermato-Vénéréologie (50-03)
M. PRADIER Christian	Epidémiologie, Economie de la Santé et Prévention (46.01)
M. ROGER Pierre-Marie	Maladies Infectieuses ; Maladies Tropicales (45.03)
M. ROHRLICH Pierre	Pédiatrie (54.01)
M. RUIMY Raymond	Bactériologie - virologie (45.01)
M. SADOUL Jean-Louis	Endocrinologie, Diabète et Maladies Métaboliques (54.04)
M. STACCINI Pascal	Biostatistiques et Informatique Médicale (46.04)
M. THOMAS Pierre	Neurologie (49.01)
M. TROJANI Christophe	Chirurgie Orthopédique et Traumatologique (50.02)
M. VENISSAC Nicolas	Chirurgie Thoracique et Cardio-vasculaire (51.03)

PROFESSEUR DES UNIVERSITES

M. SAUTRON Jean-Baptiste	Médecine Générale
--------------------------	-------------------

MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS

Mme ALUNNI-PERRET Véronique	Médecine Légale et Droit de la Santé (46.03)
M. BENIZRI Emmanuel	Chirurgie Générale (53.02)
M. BENOLIEL José	Biophysique et Médecine Nucléaire (43.01)
Mme BERNARD-POMIER Ghislaine	Immunologie (47.03)
M. BREAUD Jean	Chirurgie Infantile (54.02)
Mme BUREL-VANDENBOS Fanny	Anatomie et Cytologie pathologiques (42.03)
M. DELOTTE Jérôme	Gynécologie-Obstétrique (54.03)
M. DOGLIO Alain	Bactériologie-Virologie (45.01)
Mme DONZEAU Michèle	Biologie du Développement et de la Reproduction (54.05)
M. FOSSE Thierry	Bactériologie-Virologie-Hygiène (45.01)
M. FRANKEN Philippe	Biophysique et Médecine Nucléaire (43.01)
M. GARRAFFO Rodolphe	Pharmacologie Fondamentale (48.03)
M. GIUDICELLI Jean	Biochimie et Biologie Moléculaire (44.01)
Mme HINAULT Charlotte	Biochimie et Biologie Moléculaire (44.01)
Mlle LANDRAUD Luce	Bactériologie-virologie (45.01)
Mme LEGROS Laurence	Hématologie et Transfusion (47.01)
M. MAGNE Jacques	Biophysique et Médecine Nucléaire (43.01)
Mme MAGNIE Marie-Noëlle	Physiologie (44.02)
Mme MUSSO-LASSALLE Sandra	Anatomie et Cytologie pathologiques (42.03)
M. NAÏMI Mourad	Biochimie et Biologie moléculaire (44.01)
M. PHILIP Patrick	Cytologie et Histologie (42.02)
Mme POMARES Christelle	Parasitologie et Mycologie (45.02)
Mlle PULCINI Céline	Maladies Infectieuses ; Maladies Tropicales (45.03)
M. ROUX Christian	Rhumatologie (50.01)
M. TESTA Jean	Epidémiologie-Economie de la Santé et Prévention (46.01)
M. TOULON Pierre	Hématologie et Transfusion (47.01)

PROFESSEURS ASSOCIES

M. DIOMANDE Mohenou Isidore	Anatomie et Cytologie Pathologiques
M. HOFLIGER Philippe	Médecine Générale
Mme POURRAT Isabelle	Médecine Générale
Mme KLEEFIELD Sharon	Médecine Légale

MAITRES DE CONFERENCES ASSOCIES

M. GARDON Gilles	Médecine Générale
M. PAPA Michel	Médecine Générale

PROFESSEURS CONVENTIONNES DE L'UNIVERSITE

M. BERTRAND François	Médecine Interne
M. BROCKER Patrice	Médecine Interne Option Gériatrie
M. CHEVALLIER Daniel	Urologie
Mme FOURNIER-MEHOUAS Manuella	Médecine Physique et Réadaptation
M. MAGNE Jacques	Biophysique
M. QUARANTA Jean-François	Santé Publique

REMERCIEMENTS

Au Président du jury,

Monsieur le Professeur SAUTRON Jean-Baptiste,

Vous me faites l'honneur de présider ce jury de thèse. Je vous remercie sincèrement de l'intérêt que vous portez à ce sujet.

Aux membres du jury,

Monsieur le Professeur BOUTTE Patrick,

Je vous remercie de l'honneur que vous me faites en acceptant de participer à ce jury en qualité d'expert en pédiatrie et je vous prie de trouver ici l'expression de mon plus profond respect.

Monsieur le Professeur HOFLIGER Philippe,

Je vous remercie d'avoir accepté de participer à ce jury de thèse, et je vous prie de croire en l'assurance de ma respectueuse considération.

Monsieur le Docteur MATHIEU Philippe,

Je vous remercie d'avoir été là et d'avoir répondu à mes questions tout au long de ces nombreux mois de travail.

Merci au Docteur TOUBOUL Pia, du Département de Santé Publique à l'Hôpital de l'Archet pour m'avoir guidée par rapport aux questions de méthodologie.

Merci à Pascale SCHWEIGER de m'avoir consacrée autant de temps pour ce travail laborieux de mise en page.

Merci à Delphine LECHENAULT pour son aide précieuse dans la rédaction de la bibliographie.

Merci également à tous les parents qui ont participé à ce travail malgré leur emploi du temps surchargé !

Une pensée pour tous mes professeurs de la faculté de Médecine de Nice ainsi que les médecins et personnels soignants croisés au fil de mes stages qui m'ont permis d'embrasser tous les jours un peu plus la Médecine.

Une pensée particulière au Docteur Ricono Bertrand qui n'est plus de ce monde, au Docteur Lemaire et au

docteur Lay.

Merci aux médecins que j'ai remplacé, qui m'ont confortée dans mon projet d'installation et qui m'ont aidée lors de mes premiers remplacements...

A ma famille

A Hervé, l'homme de ma vie qui a été à mes côtés sans faillir et qui me comble de bonheur depuis notre rencontre ! Merci pour ton soutien indéfectible !

A Lou, qui m'a donné un sens il y a presque 6 ans... et à son petit frère qui ne saurait tarder !

A mes parents qui ont toujours été là, dans les joies et les coups durs ! Merci de m'avoir permis de faire ces études !

A mon frère Martial, discret mais sur qui je peux toujours compter ! Je te souhaite toute la réussite pour les longues études que tu as entrepris toi aussi...

A ma belle famille, qui m'a soutenue et aidée depuis plusieurs années...

A mes amis,

Merci à mes fidèles amis d'avoir été là malgré mes moments d'absence consacrés à ce long parcours...

Je vous souhaite de réaliser vos rêves et vos projets !

LISTE DES ABREVIATIONS

BO : Bulletin Officiel

CERFA : Centre des Etudes et de la Réglementation des Formulaires Administratifs

DCEM : Deuxième Cycle des Etudes Médicales

DES : Diplôme d'Etudes Spécialisées

DESC : Diplôme d'Etudes Spécialisées Complémentaires

DIU : Diplôme Inter Universitaire

DREES : Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques

DU : Diplôme Universitaire

FMC : Formation Médicale Continue

HAS : Haute Autorité de Santé

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

ISNAR-IMG : InterSyndicale Nationale Autonome Représentative des Internes de Médecine Générale

MG : Médecine Générale

ORL : Oto-Rhino-Laryngologie

PCEM : Premier Cycle des Etudes Médicales

PMI : Protection Maternelle et Infantile

WONCA : World Organization of National Colleges, Academies and Academic Associations of General Practitioners/Family Physicians

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	9
I. INTRODUCTION	15
A. LA GENÈSE DE NOTRE SUJET DE THÈSE.....	15
B. CONTEXTE ACTUEL	16
1. Définition du médecin de famille	16
2. Les compétences générales du médecin généraliste	17
3. Les compétences spécifiques du médecin généraliste dans le cadre de la consultation d'un enfant.....	18
II. MATERIEL ET METHODE : UNE ETUDE QUALITATIVE	20
A. LES OBJECTIFS DE NOTRE ETUDE	20
1. Objectif principal.....	20
2. Objectifs secondaires	20
B. CHOIX DE LA METHODE QUALITATIVE	20
C. CHOIX DE LA TECHNIQUE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS SEMI-DIRIGES	21
D. RECRUTEMENT DE L'ECHANTILLON.....	22
1. Contact préliminaire	22
2. Les fiches d'identification.....	22
3. Critères d'inclusion.....	22
4. Critères d'exclusion.....	23
E. LES ENTRETIENS	23
1. Guide d'entretien	23

2. Conditions des entretiens	23
3. Enregistrement des entretiens.....	24
4. Retranscription des entretiens.....	24
5. Analyse des entretiens	24
III. RESULTATS : L'ANALYSE DES ENTRETIENS	25
A. PRESENTATION DE L'ECHANTILLON : PROFIL DES 16 PARENTS	25
B. CARACTERISTIQUES DES ENTRETIENS	28
C. LE RECOURS AU MEDECIN GENERALISTE.....	28
1. Les motifs	28
a) Pour l'ensemble des parents	28
b) Pour 4 parents sur les 8 qui consultent un médecin généraliste et un pédiatre pour leur(s) enfant(s)	29
2. Les freins.....	30
a) Absence de frein à aller consulter son médecin généraliste pour son (ou ses) enfant(s)	30
b) Dans le cas d'une pathologie plus complexe/spécifique d'après le parent	30
c) Dans le cas d'une urgence, d'une gravité ressentie par le parent	31
d) Dans le cas d'une hospitalisation.....	32
e) Dans le cas d'une orientation de l'enfant vers un confrère spécialisé.....	32
f) Lorsqu'il y a une nécessité de faire des examens complémentaires.....	33
g) Lorsque l'enfant est en bas âge et ne sait pas encore s'exprimer verbalement	33
h) Si il y a un échec du traitement de 1 ^{ère} intention.....	33
i) Le fait que le médecin généraliste soit un homme	34
j) Dans le cas de pathologies spécifiques.....	34
3. Les facteurs facilitant.....	36

a) L'aspect financier	36
b) Habitude, connaissance de la personnalité du médecin généraliste	37
c) L'ancienneté du suivi du parent.....	37
d) La proximité géographique du cabinet médical.....	38
e) Jours d'ouverture du cabinet de médecine générale.....	38
f) Les visites à domicile.....	38
D. LE VECU ET LES ATTENTES DES PARENTS	39
1. Le cabinet médical.....	39
a) Le lieu d'implantation du cabinet médical	39
b) La salle d'attente.....	40
(1) <i>Durée de l'attente</i>	40
(2) <i>L'ambiance en salle d'attente</i>	43
(3) <i>Les jouets à disposition de l'enfant en salle d'attente</i>	43
(4) <i>L'hygiène en salle d'attente</i>	44
c) Les locaux	45
d) Fonctionnement du cabinet médical.....	46
(1) <i>Avec ou sans rendez-vous</i>	46
(2) <i>Jours et horaires d'ouverture</i>	47
(3) <i>Visites à domicile</i>	47
(4) <i>La communication téléphonique</i>	47
2. La consultation de l'enfant chez le médecin généraliste	48
a) L'ambiance générale de la consultation	48
b) L'interrogatoire.....	49
c) L'examen physique.....	51
d) Le diagnostic	54
e) La prescription.....	54
(1) <i>La rédaction de l'ordonnance</i>	54
(2) <i>La prescription médicamenteuse</i>	57
(3) <i>Les mesures associées à la prescription médicamenteuse</i>	58

(4) <i>Efficacité du traitement de 1^{ère} intention</i>	59
f) La tenue du carnet de santé	59
g) La prescription d'examens complémentaires.....	63
h) L'obligation de résultats.....	64
3. La relation triangulaire.....	65
a) La relation de confiance	65
(1) <i>L'affinité du parent avec le médecin</i>	65
(2) <i>L'espace temps</i>	66
(3) <i>Une attention particulière à ne pas culpabiliser les mères</i>	67
b) La personnalité du médecin généraliste	68
(1) <i>Rassurer l'enfant, ne pas être froid</i>	68
(2) <i>La patience</i>	69
(3) <i>Aimer les enfants</i>	70
(4) <i>La douceur</i>	70
c) La communication	71
(1) <i>Avec le parent</i>	71
(2) <i>Avec l'enfant</i>	73
(3) <i>Interactions des 3 interlocuteurs</i>	76
d) Maintien de la bonne distance entre le médecin généraliste et le patient	76
e) Souvenirs d'enfance.....	79
IV. DISCUSSION	81
A. LIMITES ET FORCES DE LA METHODOLOGIE	81
1. Les limites de l'étude.....	81
a) Le recrutement de l'échantillon	81
b) Les entretiens semi-structurés.....	81
c) Le recueil des données	82
d) Conditions d'entretien.....	82
e) L'analyse des données	82

2. Les forces de l'étude	83
B. LES RESULTATS	84
V. CONCLUSION.....	93
VI. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	95
VII. ANNEXES.....	98
A. ANNEXE 1 : CALENDRIER VACCINAL 2013 SIMPLIFIE	98
B. ANNEXE 2 : FICHES D'IDENTIFICATION DES PARENTS	98
C. ANNEXE 3 : GUIDE D'ENTRETIEN INITIAL	99
D. ANNEXE 4 : VERBATIM	101
ENTRETIEN N°1 :	101
ENTRETIEN N°2 :	108
ENTRETIEN N°3 :	112
ENTRETIEN N°4 :	117
ENTRETIEN N°5 :	122
ENTRETIEN N°6 :	125
ENTRETIEN N°7 :	133
ENTRETIEN N°8 :	139
ENTRETIEN N°9 :	144
ENTRETIEN N°10 :	149

ENTRETIEN N°11 :.....	162
ENTRETIEN N°12 :.....	170
ENTRETIEN N°13 :.....	178
ENTRETIEN N°14 :.....	185
ENTRETIEN N°15 :.....	194
ENTRETIEN N°16 :.....	206
E. SERMENT D'HIPPOCRATE	215

I. INTRODUCTION

A. LA GENÈSE DE NOTRE SUJET DE THÈSE

Notre sujet de thèse est le fruit de la rencontre d'une idée et de plusieurs constatations dans un contexte donné.

Pour commencer, la part de la pédiatrie dans l'exercice de la médecine générale représente un pourcentage important dans l'exercice quotidien des médecins généralistes.

Selon une étude de la DREES publiée en Septembre 2007 [13] : « Parmi les enfants de moins de 3 ans, 5% ont seulement vu un pédiatre, 40% ont seulement vu un généraliste et 55% ont été suivis conjointement par un généraliste et un pédiatre. »

Selon une autre étude de la DREES publiée en Août 2007 [14] : « Les enfants de moins de 16 ans constituent 13% de l'ensemble des consultations et visites des médecins généralistes. 88% des jeunes patients qui consultent un généraliste le font dans le cadre d'un suivi régulier. »

Cette tendance va s'accroître dans les années à venir pour différentes raisons :

- L'Indicateur Conjoncturel de Fécondité (ICF) est de 2.01 enfants par femme en 2011 (L'ICF est supérieur à 2 pour la 4^{ème} année consécutive, ayant atteint son plus haut niveau en 2010 à 2.03. L'ICF se maintient en 2011 à un niveau nettement plus élevé qu'il y a 10 ans) [18]
- Le nombre de pédiatres libéraux est bas. En 2010, pour un total de 6725 pédiatres, seulement 1701 exercent en libéral pur, 929 ont une activité mixte et 4093 sont salariés [12]

Ensuite, la proximologie est une discipline qui se consacre à l'étude des relations entre le malade et ses proches. Cette approche pluridisciplinaire au carrefour de la médecine, de la sociologie et de la psychologie, fait de l'entourage un objet central d'étude et de réflexion.

« Le colloque singulier » reste le fondement de la relation de confiance entre le médecin et le malade, dont dépend l'adhésion du patient au traitement. Cependant, en pédiatrie, on ne peut dissocier un enfant malade de son environnement familial, la relation est donc tripartite intégrant l'enfant, le parent et le médecin.

L'étude REMEDE [11] menée en 2003 auprès de médecins généralistes sur la place et le rôle de l'entourage dans la consultation médicale, s'intéresse notamment à l'enfant et à ses accompagnants.

Elle montre que la très grande majorité des médecins ont une attitude bienveillante vis-à-vis des accompagnants,

mais qu'ils en attendent parfois plus que celui-ci est capable de donner. Cette première étude donne un portrait global de la consultation accompagnée en médecine générale. Elle est vue par le médecin, telle qu'il la conçoit et telle qu'il la vit. On ne peut connaître ni ce qu'en pensent les patients, ni les réactions de leur entourage.

L'une des clés de la démarche thérapeutique est la qualité de la relation entre le médecin et son malade, donc en ce qui concerne l'enfant, il est indispensable de s'attacher à la qualité de la relation triangulaire enfant-parent-médecin qui est incontournable.

A partir de ces constatations, on peut se demander quel est le vécu, le ressenti des parents en ce qui concerne la prise en charge de leur(s) enfant(s) par le médecin généraliste. Quels sont les facteurs qui poussent les parents à confier la santé de leur(s) enfant(s) au médecin généraliste ? Comment décryptent-ils la consultation de leur enfant et quels sont leurs besoins ?

Mon étude va tenter d'analyser le point de vue de ces parents et d'apporter des réponses à ces questions.

B. CONTEXTE ACTUEL

1. Définition du médecin de famille

D'après la définition de la WONCA Europe 2002, révisée en 2005 (l'organisation mondiale des médecins de famille):

« La médecine générale – médecine de famille est une discipline scientifique et universitaire, avec son contenu spécifique de formation, de recherche, de pratique clinique, et ses propres fondements scientifiques. C'est une spécialité clinique orientée vers les soins primaires. »

En pratique courante, les médecins qui sont directement et le plus souvent en contact avec l'enfant sont :

- Les médecins généralistes
- Les pédiatres
- Les médecins de PMI
- Les médecins scolaires

Les compétences générales et spécifiques qui doivent être acquises par le médecin généraliste concernant

l'enfant sont désormais bien établies [3].

2. Les compétences générales du médecin généraliste

La définition de la médecine générale détermine les compétences essentielles du médecin généraliste. Les onze caractéristiques centrales de la discipline se rapportent à onze capacités que chaque médecin généraliste doit maîtriser. Elles peuvent être rassemblées en six compétences principales :

- La gestion des soins de santé primaires :
 - Assurer le premier contact avec les patients ;
 - Coordonner les soins avec d'autres professionnels de soins primaires ou d'autres spécialistes afin de fournir des soins efficaces et appropriés ;
- La démarche centrée sur la personne :
 - Adopter une approche centrée sur la personne lors de la prise en charge du patient et de ses problèmes ;
 - Développer et appliquer un cadre de consultation qui permette une relation harmonieuse entre le médecin et le patient ;
 - Fournir des soins continus dans le temps selon les besoins du patient ;
- Les capacités spécifiques pour la résolution de problème :
 - Tenir compte, pour la prise de décision, de la prévalence et de l'incidence des maladies en soins primaires ;
 - S'adapter à toutes les situations rencontrées et intervenir dans l'urgence si nécessaire ;
- L'approche globale :
 - Gérer simultanément les problèmes aigus et chroniques du patient ;
 - Promouvoir la santé en appliquant de manière appropriée des stratégies d'éducation pour la santé et de prévention des maladies ;
- L'orientation communautaire : harmoniser les besoins individuels des patients avec les besoins de la communauté dans laquelle ils vivent, en équilibre avec les ressources accessibles ;
- Le modèle holistique : utiliser le modèle biopsychosocial qui prend en considération les dimensions culturelles et existentielles.

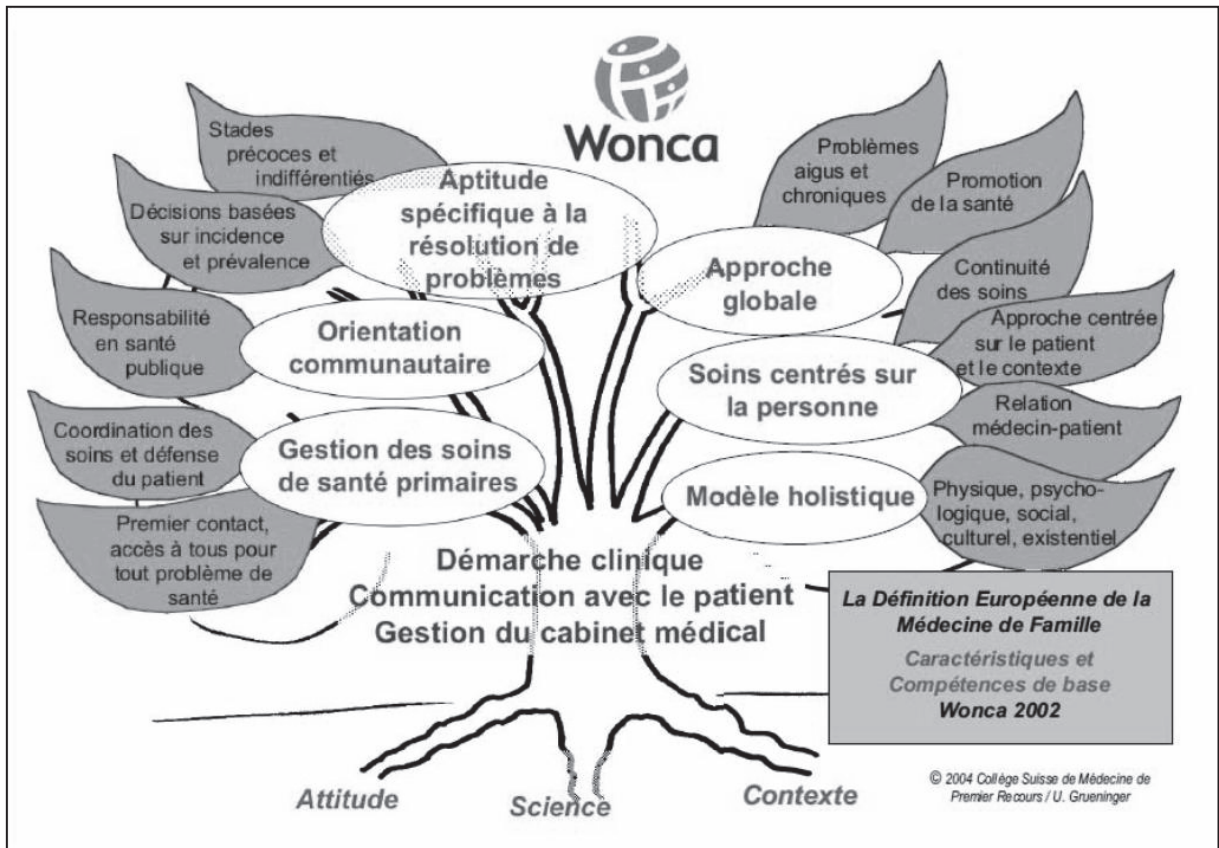


Figure 1 : définition européenne de la Médecine de Famille

3. Les compétences spécifiques du médecin généraliste dans le cadre de la consultation d'un enfant

Le suivi du développement psychomoteur et de la croissance staturo-pondérale est un élément clé de la surveillance du nourrisson et de l'enfant.

A cela s'ajoutent le dépistage des troubles auditifs et des troubles visuels, les conseils aux parents et les vaccinations. (ANNEXE 1)

Les recommandations pour la pratique clinique de l'HAS [16], mises en ligne en janvier 2006, et le nouveau modèle du carnet de santé en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006 soulignent l'importance de cette surveillance.

Le praticien et les familles sont aidés au fil des pages du carnet de santé de l'enfant par des repères dans les acquisitions qui, en leur absence, doivent alerter et conduire à un bilan adapté.

En médecine générale, le dépistage est techniquement semblable à celui pratiqué dans une consultation

pédiatrique. Toutefois l'approche généraliste est enrichie par la connaissance du tissu familial et du milieu de vie.

A chaque consultation, la vérification des acquisitions, la mesure du poids, de la taille et du périmètre crânien, la recherche d'anomalies sont les éléments clés de cette surveillance.

Les conseils aux parents sont particulièrement importants pour les enfants de moins de trois ans.

Chaque consultation, qu'elle soit rythmée par un rendez-vous d'examen systématique ou suscitée par une maladie intercurrente, doit être l'occasion :

- De faire comprendre aux parents les grandes étapes du développement et de la croissance de l'enfant ;
- De les aider à assurer à leur enfant une alimentation adaptée ;
- De leur expliquer les risques liés à l'environnement ;
- D'appliquer le calendrier vaccinal

Le diagnostic et le traitement des maladies motivant la consultation sont, bien entendu, également assurés.

II. MATERIEL ET METHODE : UNE ETUDE QUALITATIVE

A. LES OBJECTIFS DE NOTRE ETUDE

1. Objectif principal

L'objectif principal de notre étude est de recueillir le vécu des parents d'enfant(s) de 0 à 6 ans, au cours de la consultation chez le médecin généraliste, et quelle est la place qu'ils lui accordent dans le parcours de soins, ainsi que la place qu'ils réservent au pédiatre.

2. Objectifs secondaires

Pour cela, nous allons tenter de déterminer les réticences et les facteurs incitant les parents à confier la santé de leur(s) enfant(s) au médecin généraliste. Nous allons également analyser le décryptage des parents de la consultation pédiatrique elle-même. Les parents pourront alors nous faire part de leurs attentes, ainsi que proposer des pistes d'amélioration dans la prise en charge de l'enfant, par le médecin généraliste.

Ce travail permettra aux médecins généralistes intéressés de s'approprier les motivations et les freins des parents consultant pour un enfant chez un médecin généraliste.

B. CHOIX DE LA METHODE QUALITATIVE

Dès le début de ce travail, le choix de la méthode qualitative fut une évidence.

En effet, cette méthode issue des sciences humaines et sociales, a pour objet spécifique d'étudier les représentations et les comportements [1].

Elle permet également d'étudier les sentiments, les émotions et les expériences personnelles pour obtenir une compréhension plus globale du fonctionnement du sujet [6].

C. CHOIX DE LA TECHNIQUE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS SEMI-DIRIGES

La technique des entretiens individuels semi-dirigés a été retenue pour permettre aux enquêtés de parler le plus librement possible concernant leur expérience des consultations de leur(s) enfant(s) chez le médecin généraliste.

De plus, le profil des enquêtés étant des parents d'enfant(s) de 0 à 6 ans, il paraissait plus aisé, pour des questions d'organisation, de réaliser des entretiens individuels et non en groupe.

Cela a demandé une disponibilité et une flexibilité des différents protagonistes pour l'obtention des rendez-vous et la réalisation des entretiens.

Le nombre d'entretien au début de la recherche n'était pas connu. Classiquement, on stoppe les entretiens lorsqu'on atteint la « saturation d'idées » c'est-à-dire lorsqu'il n'y a plus de nouvelles idées qui émergent lors des entretiens avec un échantillon donné [23]. Nous avons obtenu la saturation d'idées à 16 entretiens.

Le contexte de l'entretien a été particulièrement soigné.

Avant de démarrer les entretiens, nous nous sommes penchés sur le comportement du chercheur à adopter pour optimiser les entretiens. D'après un cours « Guide pour la conduite d'entretien » de l'Université de Grenoble, un entretien de qualité nécessite la mise en œuvre :

- de la « congruence », qui signifie rester soi-même dans la relation tout en étant ouvert et réceptif au point de vue de l'autre. Cela implique un rapport avec l'autre sur une modalité non défensive et authentique ;
- de l'attention positive, qui exige d'accepter les opinions d'autrui sans les « évaluer, ni les juger »,
- de l'empathie, pour pouvoir positionner autrui dans son cadre de référence, saisir son cadre d'interprétation qui explique ce qu'il communique et comment il le communique.

Cela exige une « décentration » de soi-même, de son propre point de vue pour accepter d'autres idées, d'autres formes de points de vue.

D. RECRUTEMENT DE L'ECHANTILLON

1. Contact préliminaire

Le recrutement de l'échantillon de parents s'est effectué par plusieurs biais :

- A la sortie d'une école maternelle de Cagnes sur Mer
- A la sortie d'une école maternelle de La Gaude
- A la sortie d'une crèche de Cagnes sur Mer
- A la sortie et au sein d'une crèche de La Gaude
- Dans un club hippique
- Dans un jardin d'enfants de Cagnes sur Mer
- Par la méthode de « proche en proche » ou méthode « boule de neige » [2] qui consiste à identifier de potentiels participants à l'enquête à partir des personnes déjà interviewées.

Les parents consultant pour leur(s) enfant(s) uniquement un pédiatre ont été à ce moment là écartés.

Une trentaine de contacts avec de potentiels enquêtés a été collectée. Leurs coordonnées ont été recueillies afin de prendre les rendez-vous pour la réalisation des entretiens selon les disponibilités de chaque parent.

2. Les fiches d'identification

Les fiches d'identification ont été remplies lors du rendez-vous avant chaque entretien.

Elles comprenaient les coordonnées et les données socio démographiques des enquêtés. (ANNEXE 2)

3. Critères d'inclusion

Les critères d'inclusion furent les suivants :

- Sexe féminin ou masculin

- Personne ayant au moins un enfant âgé de 0 à 6 ans suivi par un médecin généraliste uniquement ou suivi par un médecin généraliste et un pédiatre
- Personne s’occupant principalement de conduire son (ou ses) enfant(s) chez le médecin généraliste

4. Critères d’exclusion

Le principal critère d’exclusion rencontré parmi les potentiels enquêtés fut un suivi médical du (ou des) enfant(s) par un pédiatre uniquement.

E. LES ENTRETIENS

1. Guide d’entretien

Notre guide d’entretien initial a subi plusieurs modifications pour parvenir en un peu plus de 1 mois et demi à sa version définitive validée par le Docteur Pia TOUBOUL du Département de Santé Publique de l’Hôpital de l’Archet à Nice. (ANNEXE 3)

2. Conditions des entretiens

Les 16 entretiens se sont déroulés :

- aux domiciles des enquêtés le plus souvent (pour 8 entretiens)
- à mon domicile (pour 4 entretiens)
- dans des cafés (pour 2 entretiens)
- sur le lieu de travail des enquêtées (pour 2 entretiens).

Les horaires des rendez-vous ont été choisis par les enquêtés de manière à favoriser des conditions optimales de recueil. Pour cela, les 16 entretiens se sont déroulés en l’absence des enfants des enquêtés et de manière à disposer d’au moins une heure de temps.

Pour l'ensemble des entretiens, l'environnement était calme sans aucune interférence. Il a été demandé aux enquêtés de couper leur téléphone portable.

Le climat général était sérieux mais détendu afin de recueillir au mieux les données.

Pour chaque enquêté, avant de démarrer les entretiens, une présentation orale a été effectuée dans le but de présenter brièvement le chercheur, de présenter le thème de notre étude et d'expliquer que l'enregistrement serait anonymisé puis retranscrit.

3. Enregistrement des entretiens

Les 16 entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone de Smartphone. Aucune donnée n'a été perdue, aucun écueil lié au matériel d'enregistrement n'a été à déplorer.

4. Retranscription des entretiens

Nous avons retranscrit les entretiens de manière intégrale, sans reformulation, afin de nous imprégner au mieux du contexte, de la personnalité des enquêtés et d'effectuer en parallèle l'analyse.

La retranscription de chaque entretien s'est effectuée dans les 2 semaines qui suivaient les entretiens pour ne pas perdre de données notamment non verbales.

Des didascalies (notes donnant des informations sur le comportement des enquêtés) ont été introduites pour aider à la compréhension.

Le résultat de cette retranscription est appelé « verbatim ».

5. Analyse des entretiens

Nous avons décidé de réaliser une analyse thématique du verbatim. Pour cela, les entretiens ont été lus un à un, puis une grille d'analyse a été établie à partir des thèmes identifiés à la lecture des entretiens. Ces thèmes ont été hiérarchisés en thèmes principaux et thèmes secondaires. Une fois la grille formalisée, les éléments du verbatim s'y rapportant ont été découpés puis classés.

III. RESULTATS : L'ANALYSE DES ENTRETIENS

A. PRESENTATION DE L'ECHANTILLON : PROFIL DES 16 PARENTS

Les caractéristiques des parents interrogés sont les suivantes :

- Répartition par sexe : 14 femmes et 2 hommes
- Age médian : l'âge des parents interrogés va de 25 ans à 48 ans.
L'âge médian est de 33 ans.
L'âge médian des femmes est de 33 ans.
- Lieu du domicile : 8 communes différentes dans les Alpes-Maritimes
 - 8 parents habitent à Cagnes sur Mer (06800)
 - 2 parents habitent à La Gaude (06610)
 - 1 parent habite à Villeneuve-Loubet (06270)
 - 1 parent habite à Coaraze (06390)
 - 1 parent habite à Plascassier (06130)
 - 1 parent habite à La Roquette sur Siagne (06550)
 - 1 parent habite à Pierrefeu (06910)
 - 1 parent habite à Saint Laurent du Var (06700)
- Statut familial : Sur les 16 parents interrogés, 1 est célibataire et 15 vivent en couple (marié, pacsé ou en concubinage)

Sur les 15 parents vivant en couple, 2 sont au sein d'une famille recomposée avec un ou deux enfants d'une première union et 13 sont en couple avec le père ou la mère de leur(s) enfant(s)
- Nombre d'enfant :
 - 10 enquêtés ont 1 enfant
 - 5 enquêtés ont 2 enfants
 - 1 enquêté a 3 enfants
- Secteurs socioprofessionnels : professeur d'histoire-géographie, agent de voyage en congé parental, 2 au chômage, infirmière, factrice, assistante de direction, ingénieur en électronique, étudiante infirmière, 3 auxiliaires de puériculture, aide à domicile, technicien hautement qualifié, hôtesse de l'air, employée

de bureau.

- Les 16 parents interrogés consultent pour leur(s) enfant(s) 12 médecins généralistes différents.
- Sur les 16 parents interrogés : 8 parents font suivre leur(s) enfant(s) par un médecin généraliste uniquement et 8 parents font suivre leur(s) enfant(s) par un médecin généraliste et un pédiatre.

	Age	Sexe	Statut familial	Lieu de résidence	Profession	Enfant(s)	Suivi médical du (des) enfant(s)
Parent N°1	28	F	Mariée	Cagnes sur Mer (06800)	Professeur d'histoire géographique	1 G de 2 ans Enceinte de 7 mois	Médecin généraliste
Parent N°2	33	F	En concubinage	Villeneuve-Loubet (06270)	Agent de voyage (en congé parental)	1 F de 6 ans 1 G de 2 ans ½	Médecin généraliste + Pédiatre
Parent N°3	35	F	Mariée	Cagnes sur Mer (06800)	Au chômage	1 G de 4 ans ½ Enceinte de 7 mois	Médecin généraliste + Pédiatre
Parent N°4	38	F	Mariée	Cagnes sur Mer (06800)	Infirmière	1 F de 4 ans ½ 1 F de 2 ans	Médecin généraliste + Pédiatre
Parent N°5	35	F	Célibataire	Cagnes sur Mer (06800)	Factrice	1 F de 4 ans ½	Médecin généraliste
Parent N°6	31	F	En concubinage	La Gaude (06610)	Assistante de direction	1 G de 20 mois	Médecin généraliste + Pédiatre
Parent N°7	32	M	Pacsé Famille recomposée	Coaraze (06390)	Ingénieur en électronique	1 G de 10 ans (1 ^{ère} union) 1 G de 6 ans (1 ^{ère} union) Compagne enceinte de jumeaux	Médecin généraliste
Parent N°8	34	F	Mariée	Plascassier (06130)	Etudiante infirmière	1 G de 7 ans ½ 1 G de 3 ans ½	Médecin généraliste + Pédiatre
Parent N°9	31	F	En concubinage	La Gaude (06610)	Auxiliaire de puériculture	1 F de 4 ans ½	Médecin généraliste + Pédiatre
Parent N°10	25	F	Mariée	Cagnes sur Mer (06800)	Aide à domicile	1 F de 2 ans ½	Médecin généraliste
Parent N°11	31	F	Pacsée	La Roquette-sur-Siagne (06550)	Au chômage	1 G de 3 ans	Médecin généraliste
Parent N°12	48	M	Marié	Cagnes sur Mer (06800)	Technicien hautement qualifié (responsable d'un dépôt de gaz)	1 F de 5 ans	Médecin généraliste
Parent N°13	37	F	En concubinage	Cagnes sur Mer (06800)	Auxiliaire de puériculture	1 G de 13 ans 1 G de 6 ans	Médecin généraliste
Parent N°14	35	F	En concubinage	Pierrefeu (06910)	Auxiliaire de puériculture	1 G de 15 ans (1 ^{ère} union) 1 G de 10 ans (2 ^{ème} union) 1 G de 3 ans (2 ^{ème} union)	Médecin généraliste
Parent N°15	34	F	Pacsée	Saint Laurent du Var (06700)	Hôtesse de l'air	1 F de 2 ans ½	Médecin généraliste + Pédiatre
Parent N°16	30	F	Mariée	Cagnes sur Mer (06800)	Employée de bureau	1 F de 5 ans	Médecin généraliste + Pédiatre

Tableau 1 : caractéristiques sociodémographiques des enquêtés

B. CARACTERISTIQUES DES ENTRETIENS

Les entretiens ont été réalisés entre le 1^{er} juin 2012 et le 3 novembre 2012.

La durée médiane des 16 entretiens est de 33 minutes (allant de 16 à 57 minutes) et la durée cumulée des 16 entretiens est de 9 heures et 28 minutes.

La retranscription de chaque entretien a pris entre 6 et 7 heures en moyenne donc une durée totale d'environ 100 heures.

	DATE	LIEU	DUREE		DATE	LIEU	DUREE
Parent N°1	01/06/2012	Domicile de l'interviewée	33 min	Parent N°9	08/10/2012	Dans un café	28 min
Parent N°2	06/06/2012	Dans un café	16 min	Parent N°10	11/10/2012	Domicile du parent N°1 (en son absence)	57 min
Parent N°3	08/06/2012	Domicile de l'interviewée	27 min	Parent N°11	19/10/2012	Domicile de l'interviewée	35 min
Parent N°4	11/06/2012	Mon domicile	20 min	Parent N°12	21/10/2012	Domicile de l'interviewé	49 min
Parent N°5	12/06/2012	Mon domicile	21 min	Parent N°13	25/10/2012	Lieu de travail (salle de pause)	32 min
Parent N°6	16/06/2012	Domicile de l'interviewée	40 min	Parent N°14	25/10/2012	Lieu de travail (salle de pause)	44 min
Parent N°7	23/06/2012	Domicile de l'interviewé	52 min	Parent N°15	31/10/2012	Domicile de l'interviewée	50 min
Parent N°8	05/07/2012	Mon domicile	35 min	Parent N°16	03/11/2012	Mon domicile	29 min

Tableau 2 : caractéristiques des entretiens

C. LE RECOURS AU MEDECIN GENERALISTE

1. Les motifs

a) Pour l'ensemble des parents

Pour l'ensemble des 16 parents interrogés, les motifs invoqués de recours au médecin généraliste sont les suivants :

- Les pathologies infectieuses aiguës pour 11 d'entre eux ;
- La vaccination pour 4 d'entre eux ;

- Les consultations obligatoires et le suivi pour 4 d’entre eux ;
- Les maladies infantiles telles que la varicelle ou la roséole pour 2 d’entre eux ;
- Les traumatismes pour 1 parent ;
- Les convulsions pour 1 parent ;
- La délivrance de faux certificats de vaccination pour 1 parent.

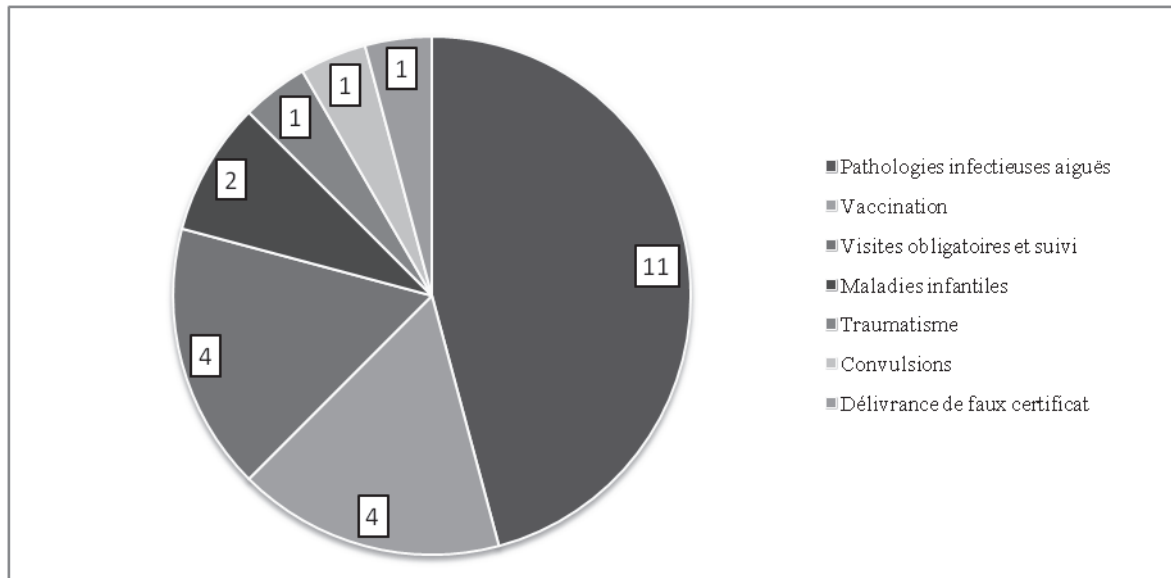


Figure 2 : motifs de recours au médecin généraliste invoqués par les parents

b) Pour 4 parents sur les 8 qui consultent un médecin généraliste et un pédiatre pour leur(s) enfant(s)

La moitié des parents qui consultent un généraliste et un pédiatre pour leur(s) enfant(s) évoque essentiellement deux motifs :

- Dans le cas d’une pathologie qu’ils jugent « bénigne »
- Dans le cas d’une indisponibilité de leur pédiatre

2. Les freins

a) Absence de frein à aller consulter son médecin généraliste pour son (ou ses) enfant(s)

Certains parents ne ressentent aucun frein à aller consulter leur médecin généraliste pour leur(s) enfant(s).

- Entretien N°1 : (Lignes 92 à 94)
« ...je me suis toujours dit que mon médecin généraliste aurait la solution à tout en fait ! Et pas moins qu'un pédiatre en fait ! Jamais, ça ne m'a jamais traversé l'esprit (rire) ! »
- Entretien N°2 : (Ligne 317)
« ...j'ai totale confiance en mon généraliste ! »
- Entretien N°3 : (Lignes 492 et 493)
« ...Et moi je fais confiance à ma généraliste... »
- Entretien N°13 : (Lignes 3554 à 3556)
« ... *Donc au final, pour tous les types de situations que vous imaginez, vous iriez en premier lieu le consulter (son médecin généraliste) pour votre enfant ?*
Ouais ! Ouais ! Exactement ! »
- Entretien N°14 : (Ligne 3888)
« Vraiment, je vais tout le temps la voir ! Je lui fais entièrement confiance ! »
- Entretien N°15 : (Lignes 4382 et 4408 à 4410)
« Je pense que j'irai plus le consulter lui que qui que ce soit d'autre ! Parce que lui est très... enfin, j'aime bien sa façon de penser !
(...)
Donc c'est vrai que j'aurai peut être plus confiance d'aller le voir lui et je me ferai mon heure de route ou mes deux heures de route sans problème pour aller le voir, vous voyez ? »

b) Dans le cas d'une pathologie plus complexe/spécifique d'après le parent

Dans le cas d'une pathologie perçue par les parents comme étant plus spécifique et/ou plus complexe, quelques parents ressentent un frein à aller consulter leur médecin généraliste et se tournent plus facilement vers leur pédiatre qu'ils estiment plus compétent en pédiatrie.

- Entretien N°2 : (Lignes 437 à 441)

« Est-ce que vous pensez que les médecins généralistes n'ont pas la même compétence en pédiatrie que les pédiatres ? »

Ouais, je pense ! Mais pour les choses un peu plus pointues ! Je veux dire pour une rhino, une angine, ok, pas de soucis mais je veux dire on sait jamais, on peut passer à côté d'un truc super pointu, enfin ils ont quand même l'habitude euh... »

➤ Entretien N°4 : (Lignes 703, 704 et 706)

« Euh... ben si je vois que c'est vraiment une maladie infantile par exemple euh... des boutons étranges ou... une très forte fièvre euh... »

(...)

Ben, je me dis que le pédiatre avec son expérience, il va reconnaître **tout de suite** que c'est la varicelle ! »

➤ Entretien N°8 : (Lignes 1679, 1680 et 1698 à 1701)

« C'est juste les cas où je dirai c'est un peu pointu et où je sentirai que la généraliste, elle aurait peut-être pas les compétences ! »

(...)

Mais c'est vrai que en fait dès que c'est pas des symptômes, on va dire euh..., des symptômes un peu routiniers euh... je sais pas maux de gorge euh... truc muche, petite angine, pti euh... voilà ! Je vais avoir tendance à plus avoir envie d'aller voir la pédiatre en me disant qu'elle est plus spécialisée ! »

➤ Entretien N°9 : (Lignes 1937 et 1938)

« Parce que j'ai pas euh... assez confiance en fait en lui pour les problèmes plus euh... que j'estime plus complexes ! »

c) **Dans le cas d'une urgence, d'une gravité ressentie par le parent**

Lorsque la pathologie de leur enfant leur semble grave, plusieurs parents préfèrent faire appel à des structures d'urgence ou à leur pédiatre plutôt qu'à leur médecin généraliste.

➤ Entretien N°4 : (Ligne 711)

« ... des choses qui peuvent être un peu plus graves... »

➤ Entretien N°5 : (Lignes 884, 885 et 891 à 894)

« ... que voilà je suis dans l'angoisse, que je sais pas trop ce qu'elle a... »

(...)

Quand je suis vraiment trop euh... comment dire... je me souviens d'une fois où elle s'était plaint de la nuque, moi dans ma tête je me dis « ça y est, c'est la méningite », de suite je me fais des idées, où là oui je cherche pas à comprendre, c'est les urgences ! J'ai plus confiance dans les urgences, c'est peut-être idiot ! Direct urgences ! »

➤ Entretien N°6 : (Lignes 996 à 1003 et 1007, 1008)

« Parce que euh... la fois où il était très petit, quand on l'a emmené chez le médecin généraliste et qu'au final il a même pas détecté qu'il avait les poumons remplis et que quand je suis arrivée chez le pédiatre, il m'a dit que j'étais une dingue (rire nerveux), que j'avais laissé mon fils forcément euh... comment dire... aller euh... vachement mal ! C'est pour ça que maintenant je choisis quand c'est

vraiment euh... quelque chose où y a pas d'urgence mais que ça peut être soigné par un médecin généraliste, je **vais voir** le médecin généraliste ! Sinon quand c'est trop spécifique, je vais chez le pédiatre, j'ai plus confiance en fait ! Parce que j'estime que un pédiatre est spécialisé dans les enfants alors que le médecin généraliste, il est plus pour les adultes !

(...)

C'est moi qui juge ! On juge avec R., et on voit... si on voit qu'il est vraiment pas bien euh... ben tout de suite, moi je m'organise et on va chez le pédiatre, mais le médecin généraliste non ! »

➤ Entretien N°8 : (Lignes 1683 à 1685)

« ... mais y a que ce genre de cas je dirai où c'est un peu pointu, où y a quelque chose d'un peu voilà, d'un peu plus grave on va dire ! C'est moi qui juge ! »

➤ Entretien N°10 : (Lignes 2199 à 2206)

« Ben c'est-à-dire que ça m'est déjà arrivé effectivement quand euh... ma fille a fait de l'hypothermie, de nouveau, je l'ai emmené aux urgences pour voir ce qu'elle avait parce que de toute façon, je voulais pas la laisser comme ça, et comme c'est ma première et que, on sait quoi faire en cas de fièvre mais on sait pas quoi faire (air gêné) quand l'enfant, il est en dessous de la température, on nous explique pas hein (large sourire), c'est pas livré avec le mode d'emploi donc ça fait très, très peur et effectivement là j'ai pas cherché à comprendre, je suis allée aux urgences mais je pense que c'était pas par manque de confiance auprès de mon médecin, c'était vraiment par instinct maternel, j'ai eu peur donc, la première chose que j'ai faite, c'est d'appeler les pompiers et non pas d'appeler ma Doctoresse... »

➤ Entretien N°11 : (Ligne 2822)

« Ben en fait, il était monté à plus de quarante de fièvre et euh... donc on a appelé SOS Médecin... »

➤ Entretien N°12 : (Lignes 3145 et 3146)

« Ben après, faudrait vraiment que ça soit des plaies ouvertes ou des trucs comme ça où j'irai directement euh... euh... aux urgences ! »

d) Dans le cas d'une hospitalisation

Lorsqu'il y a nécessité à hospitaliser l'enfant, un parent pense qu'il est préférable de passer par son pédiatre plutôt que par son médecin généraliste.

➤ Entretien N°4 : (Lignes 711 et 712)

« ... je sais que si y a besoin d'hospitaliser l'enfant, c'est mieux d'être envoyé par le pédiatre ! »

e) Dans le cas d'une orientation de l'enfant vers un confrère spécialisé

Un parent pense que le médecin généraliste n'oriente pas vers une consultation spécialisée pour l'enfant lorsqu'il

est nécessaire de le faire.

➤ Entretien N°9 : (Lignes 1948 à 1953)

« En fait, elle a un petit grain de beauté qu'elle a gratté, qu'elle a un petit peu arraché et ça a fait comme un bouton et voilà ! Il s'est un petit peu étendu donc j'ai vu la pédiatre qui m'a conseillé d'aller voir un dermato !

Dans ce cas là vous ne pensez pas que le généraliste aurait été capable de vous orienter vers un dermato ?

Non ! »

f) Lorsqu'il y a une nécessité de faire des examens complémentaires

Un parent pense qu'il est préférable de se diriger vers les urgences dans le cas où il faut réaliser des examens complémentaires.

➤ Entretien N°11 : (Lignes 2828 et 2829)

« Euh... euh... ben là, c'était urgent ! Fallait faire la radio donc c'est pour ça, on a été aux Urgences "direct" ! Ça servait à rien de passer par le généraliste pour qu'il nous prescrive la radio... »

g) Lorsque l'enfant est en bas âge et ne sait pas encore s'exprimer verbalement

Certains parents pensent que lorsqu'un enfant n'a pas encore acquis le langage, cela représente un frein à consulter son médecin généraliste.

➤ Entretien N°6 : (Lignes 1053 à 1057)

« Il me le soigne, il me l'a très bien soigné dans tous les cas euh... mais ouais c'est vrai qu'il me l'a toujours dit qu'il préférerait les enfants au delà de trois ans parce que euh... ils sont beaucoup plus grands, **ils s'expriment surtout** alors que là E. il s'exprime pas, il parle pas ! Le médecin lui parle mais E. exprime pas encore ce qu'il ressent, voilà c'est ça surtout ! En fait c'est là je pense où y a un décalage ! »

➤ Entretien N°9 : (Lignes 1965 à 1967)

« Mais c'est vrai que là, vu qu'elle grandit, j'y vais quand même de moins en moins chez la pédiatre ! Parce que maintenant, j'estime qu'elle est plus grande, qu'elle sait m'exprimer **ce qu'elle a** ! C'est important ! Avant on ne sait pas, quand ils sont bébés ! »

h) Si il y a un échec du traitement de 1^{ère} intention

Un parent dit aller consulter un autre médecin s'il y a un échec de traitement de première intention prescrit par

son médecin généraliste.

- Entretien N°11 : (Lignes 2833 et 2834)
« ... Ben la première fois, je vais le voir et si après je vois que ça s'aggrave ou que ça continue, je vais voir quelqu'un d'autre ! »

i) Le fait que le médecin généraliste soit un homme

Un parent pense que le fait que le médecin généraliste soit un homme implique une prise en charge de son enfant qui n'est pas optimale, surtout en ce qui concerne l'approche de l'enfant au cours de la consultation.

- Entretien N°6 : (Lignes 1038 à 1040, 1042, 1043 et 1049)
« C'est limite de crise, euh... limite de crise parce que le gamin, il chiale, en plus de ça, il se débat, donc il essaye plus ou moins de le rassurer mais euh... j'ai l'impression que ça se passerait mieux si c'était une femme en fait !
(...)
Disons qu'il est distant alors que euh... une femme médecin, surtout avec les enfants, elle serait beaucoup plus euh... douce !
(...)
En fait, il manipule pas comme une femme, voilà ! »

j) Dans le cas de pathologies spécifiques

Plusieurs parents ressentent un frein à consulter leur médecin généraliste pour des pathologies spécifiques et préfèrent se tourner soit vers les urgences, soit vers leur pédiatre.

Les pathologies citées sont les suivantes :

- La crise d'asthme
- Une maladie infantile telle que la varicelle
- La gastro-entérite
- La rhinopharyngite purulente/la bronchite
- La pathologie traumatique avec fracture ou plaie nécessitant d'être suturée
- Le rhume de hanche
- Une pathologie dermatologique

- Entretien N°2 : (Lignes 318 à 321)
« Donc comme il a été diagnostiqué asthme du nourrisson à 3 mois, donc c'est vrai que euh... en tant que maman flippée (rire), quand je voyais qu'il commençait à mal respirer etc., là j'attendais

pas une seconde, j'allais même pas chez la pédiatre, j'allais directement aux urgences quoi ! »

- Entretien N°4 : (Lignes 699, 700 et 711)
 « Ben le pédiatre, quand... y a une maladie spécifiquement infantile euh... comme la varicelle ou...
 (...)
 Ou des choses qui peuvent être un peu plus graves une gastro-entérite... »

- Entretien N°6 : (Lignes 1011 à 1013 et 1015 à 1021)
 « Quand il tousse beaucoup, qu'il a beaucoup de glaires parce qu'à chaque fois ben... apparemment c'est un gamin qui quand il tousse beaucoup, qu'il a beaucoup le nez qui coule, en fait il a besoin d'avoir des séances de kiné, ça je le sais !
 (...)
 Il a pas fait des bronchiolites sauf la première fois, mais euh... le problème c'est que si on le prend pas tôt euh... ça se dégrade, voilà ! Et dès que je vois que ça va pas, euh... dès que je vois que c'est vraiment quelque chose qui coule de jaune, de vert, tout de suite c'est le pédiatre parce que j'ai plus confiance, parce qu'il l'a suivi depuis le départ et que finalement il m'a donné confiance quand euh... il allait vraiment pas bien ! Parce que la première fois euh... limite il mangeait pas quoi ! Il arrivait même pas à respirer, on est arrivé chez le kiné euh... il m'a dit « vous l'avez pris à temps, vous auriez attendu une journée de plus, il serait allé à l'hôpital » ! »

- Entretien N°7 : (Lignes 1387 à 1389)
 « Ben en fait je réagis pour eux comme je réagirai pour moi ! C'est-à-dire que l'hôpital moi j'y vais si je me casse quelque chose, si on a une fracture on va plutôt à l'hôpital ! Euh... ben c'est comme ça que j'ai toujours fait ! »

- Entretien N°8 : (Lignes 1685 à 1690)
 « ...quand il a fait le rhume des hanches, parce qu'il nous a fait quelques trucs quand même, mais le rhume de hanche, pareil, la pédiatre euh... en fait c'est ma pédiatre qui était plus là parce qu'elle est partie à Marseille donc avant que j'en ai une autre euh... ben j'étais pile dans la phase où j'avais pas de pédiatre donc j'appelle ma généraliste et bon il était un peu plus grand L. déjà, il avait deux ans et demi, et là elle a très bien su gérer ! Mais c'est vrai qu'au début, j'ai un peu hésité ! »

- Entretien N°9 : (Lignes 1933 et 1934)
 « Tout ce qui est euh... au niveau de la peau, dermatologie et tout ! Ça c'est sûr, j'irai pas le voir ! »

- Entretien N°12 : (Lignes 3145, 3146 et 3148, 3149)
 « Ben après, faudrait vraiment que ça soit des plaies ouvertes ou des trucs comme ça où j'irai directement euh... euh... aux urgences !
 (...)
 Parce que le généraliste, qu'est-ce qu'il va me faire ? Il peut peut-être prévoir les premiers soins mais il va m'envoyer directement voir un... chirurgien ou... je sais pas ! »

3. Les facteurs facilitant

a) L'aspect financier

Quelques parents expliquent que le prix de la consultation pour un enfant chez le médecin généraliste facilite le recours à celui-ci. Ils expliquent ne pas comprendre la différence de tarif entre un médecin généraliste et un pédiatre pour une prestation qui leur semble identique.

Pour une des enquêtées, les griefs envers les pédiatres sont multiples et le tarif plus élevé en fait partie.

- Entretien N°1 : (Lignes 61 à 66 et 71 à 73)
 « Ben alors, médecin généraliste...Bon après, alors moi je suis pas sensible à ce côté-là mais c'est vrai que quand même je dois l'énoncer, que ça me euh...enfin...ça me convient aussi, c'est le côté financier ! Euh ça coûte bon, moins cher d'amener, de faire une consultation chez le médecin généraliste avec G. que chez le pédiatre ! Mais euh...pour aller chez le médecin généraliste, on paye 28 euros la consultation et chez le pédiatre, euh...c'était, je me rappelle plus parce que ça fait longtemps mais c'était euh...euh...pas le double mais pas loin ! C'était 45 euros je crois !
 (...)
 Non, enfin moi voilà euh...comme j'ai dit, moi ça euh...moi j'ai jamais été sensible pour le moment à l'argument financier mais c'est vrai que quand je fais mon chèque (rire), je suis contente d'en faire un à 28 euros plutôt qu'un à 45 (rire) »
- Entretien N°3 : (Lignes 674 à 683)
 « Après euh...relation euh... après je cache pas, une fois j'avais pas d'argent, je lui ai dit « j'te paye la prochaine fois », il m'a dit « y a pas de souci ! » ! ça peut être un petit obstacle que certains médecins, ils acceptent et les autres, ils acceptent pas ! Moi la mienne euh... elle est compréhensive parce que vu qu'elle me connaît depuis certaines années, ça va ! Ça casse en fait la barrière de euh... par exemple s'il a quelque chose de très grave, que j'avais pas l'argent, je peux le ramener parce que je sais qu'elle va m'arranger ! Voilà, c'est pas un problème ! Et je trouve quand même que la consultation chez un généraliste, pour peser, vaccins, tout ça, je trouve que le coût de la consultation reste moins cher et abordable pour tout le monde, vu que le pédiatre, c'est un peu plus cher ! Y a des gens qui peuvent pas aller chez le pédiatre parce que c'est cinquante euros, ils peuvent pas avancer cinquante euros ! L'avance des frais, ça reste une contrainte pour certaines personnes ! »
- Entretien N°10 : (Lignes 2532 à 2544)
 « Euh... enfin, je vais vous dire euh... moi, là, à Cagnes sur Mer, quarante huit euros la consultation, elle est pleine toute la journée, excusez moi mais entre ma Doctoresse qui prend vingt huit euros pour les enfants et vingt et un pour nous adulte et elle qui prend quarante huit euros alors que euh... je sais pas combien elle a de personnes, c'est très confortable pour cette pédiatre là et pour les autres aussi hein à Cagnes sur Mer ! Parce qu'à Cagnes sur Mer, tous les parents vous le diront, on n'est pas satisfait des pédiatres ! Ils reçoivent toute la journée, à la chaîne ! Et y a franchement, quand je vois moi le tarif de la consultation, honnêtement, c'est du profit total ! Quarante huit euros, ça commence à faire cher ! Si on doit y aller trois fois dans la semaine, même si comme je dis, on est remboursé, on n'est pas remboursé tout de suite, ça fait un sérieux trou dans le budget ! Moi, ça m'est arrivé d'en avoir pour deux cents euros de pédiatre dans la semaine parce

que justement, c'était pas bien fait et tout euh... à la longue, c'est un peu saoulant quoi ! On n'est pas non plus milliardaire euh... tandis que si j'y vais trois fois pour ma fille chez le médecin, le temps que je sois remboursée certes euh... voilà, mais ça me coûte aussi moins cher pour le même diagnostic ! Et ça, c'est un sérieux problème aussi ! »

b) Habitude, connaissance de la personnalité du médecin généraliste

Un parent explique que c'est par « habitude » qu'il continue à aller consulter son médecin généraliste pour ses enfants alors qu'il a déménagé dans une autre commune.

- Entretien N°7 : (Lignes 1429 et 1430)
« Pourquoi je continue à aller le voir ? Ben il doit y avoir de l'habitude... »

c) L'ancienneté du suivi du parent

Certains parents confient plus facilement la santé de leur(s) enfant(s) au médecin généraliste car ils sont eux-mêmes des patients de ce médecin. Pour eux, le suivi de leur(s) enfant(s) par leur médecin traitant est une « évidence ».

- Entretien N°2 : (Lignes 417 et 418)
« Mais je veux dire c'est plus un feeling aussi ! Bon moi je sais que c'était mon médecin donc j'ai total confiance ! »
- Entretien N°3 : (Ligne 500)
« ... vu que bon, on se connaît quand même, ça fait des années... »
- Entretien N°7 : (Lignes 1418 et 1421 à 1423)
« Ouais ! C'est mon médecin traitant depuis que je suis dans la région, depuis sept ou huit ans !
(...)
Maintenant depuis que je suis ici, je vais chez une autre généraliste qui est à Contes mais je vais encore voir mon généraliste à Nice ! D'ailleurs je vais vous dire que euh... ouais je vais le voir plus pour les enfants que pour moi ! »
- Entretien N°13 : (Lignes 3523 à 3524 et 3833 à 3837)
« C'était le mien (elle rit) ! Et du coup, j'ai demandé s'il faisait aussi les enfants, enfin les tous petits, s'il me prenait en tout cas M. bébé et il a accepté !
(...)
Petite, petite, je crois hein, que c'était un pédiatre et après un peu plus grande... enfin je crois que c'était lui aussi mais j'étais déjà adolescente ! Enfant, j'ai pas trop de souvenirs, mais j'étais rarement malade aussi ! J'ai pas de souvenance de Docteur ! Lui, il m'a connu adolescente, mes parents le consultaient aussi et après, voilà, ça a suivi son cours, une entière confiance vis-à-vis de moi, mes parents, et du coup après moi, c'était une évidence ! C'était une évidence qu'il voit mes

enfants ! »

d) La proximité géographique du cabinet médical

Un parent explique que la proximité géographique du cabinet dans lequel il emmène son enfant facilite le recours au médecin généraliste.

➤ Entretien N°16 : (Lignes 4825 à 4835)

« Là j'ai changé... y a peut être un mois à peu près, ça fait pas longtemps là, je vais chez le Docteur H. là, au (nom du quartier) ! C'était Docteur P. avant en fait ! J'avais pas eu des bons échos donc du coup, là on m'a dit qu'il était bien et c'est quand même à côté de la maison, c'est pratique ! Voilà ! Quand on est malade euh...

Ça, c'est un critère important pour vous, que le cabinet de médecine soit pas trop loin de chez vous ?

Maintenant oui, quand même ! Parce qu'avant j'allais euh... pas loin du (nom d'un restaurant) là, chez le Docteur G. elle s'appelle ! Ben c'était mon médecin traitant, on habitait (nom de la commune voisine) avec mes parents et donc je l'avais gardée mais c'est vrai que quand on n'est pas bien, une fois ou deux euh... j'avais la grippe et tout euh... faut y aller, faut se garer, on perd bien vingt cinq minutes et j'avoue que maintenant là c'est juste à côté, c'est quand même super pratique ! Oui, c'est important maintenant, surtout pour C. en fait ! »

e) Jours d'ouverture du cabinet de médecine générale

Deux parents expriment leur satisfaction par rapport aux jours d'ouverture du cabinet de leur médecin généraliste, en particulier l'ouverture le samedi matin.

➤ Entretien N°6 : (Ligne 1053)

« Oui ! Mais bon quand il est malade un week-end, je l'amène le samedi matin bon ben ça me dépanne ! »

➤ Entretien N°10 : (Lignes 2208 à 2211)

« ...y a un avantage aussi, c'est qu'elle est ouverte le samedi matin alors c'est fabuleux ! Parce que des fois, quand l'enfant tombe malade le week-end, on est obligé d'aller aux urgences pour des broutilles, tandis que là, l'avantage, du fait qu'elle soit ouverte le samedi, au moins ça évite euh... voilà ! »

f) Les visites à domicile

Les visites à domicile sont évoquées par deux parents uniquement. Ceux-ci sont sensibles au fait que le médecin généraliste puisse se déplacer à domicile pour leur(s) enfant(s).

- Entretien N°10 : (Lignes 2215 à 2217)
« Ah oui, oui ! Ben oui, parce qu'en fait si j'ai besoin d'elle n'importe quand, elle se déplace et ça, pour moi, c'est ça qui est bien ! Voilà ! Bien que ça ne soit jamais arrivé qu'elle se soit déplacée à mon domicile mais je sais, ça me rassure de savoir qu'elle peut le faire ! »

- Entretien N°16 : (Lignes 4837 à 4846)
« Et puis je sais qu'il vient à domicile aussi ! Si vraiment la petite est pas bien, je sais qu'il peut venir à domicile même si c'est à côté, là je vais y aller ! Mon médecin traitant le faisait avant !
Ça, c'est un critère pour vous ?
Pour la petite ouais ! Pour la petite ouais ! Bon pour moi non, parce que même si je suis malade, je vais pouvoir aller chez le Docteur je veux dire mais C. euh... je veux dire, je vois quand elle a eu par exemple la varicelle, elle a été vraiment amorphe, bon je l'avais emmenée chez le Docteur, on savait que c'était ça, on avait les cachets et tout mais euh... mais si vraiment elle est pas bien... je l'appellerai peut être pour qu'y passe !
D'accord !
Ouais, je trouve que c'est un petit avantage, c'est du confort quoi ! »

D. LE VECU ET LES ATTENTES DES PARENTS

1. Le cabinet médical

a) Le lieu d'implantation du cabinet médical

La plupart des parents privilégient un cabinet de médecine générale à proximité de leur domicile. Pour eux, il est d'autant plus important que le médecin généraliste soit proche dès lors qu'on a des enfants.

- Entretien N°11 : (Lignes 2997 à 2998 et 3000 à 3002)
« Ben, ça fait une dose de stress, même euh... voilà, que ça soit pour se garer ou pour n'importe quoi ! L'endroit où est implanté le généraliste aussi, c'est important ça !
(...)
Ah, ben moi, avant, en ville, c'était... c'était la galère pour aller chez le généraliste ! Déjà, je passais vingt minutes à essayer de trouver une place euh... là, bien sûr, j'arrive, y a un parking et voilà ! Oui, l'endroit c'est très important ! »

- Entretien N°12 : (Lignes 3151 et 3152)
« ... mais c'est clair que je vais aller au plus près ! Donc le plus près pour moi, c'est à côté ! »

Une enquêtée explique même avoir changé de cabinet de médecine générale à cause de la distance alors qu'elle était suivie depuis de nombreuses années par un médecin généraliste éloigné de son domicile actuel.

- Entretien N°16 : (Lignes 4825 à 4828 et 4830 à 4835)
 « Là j'ai changé... y a peut être un mois à peu près, ça fait pas longtemps là, je vais chez le Docteur H. là, au (nom du quartier) ! (...) et c'est quand même à côté de la maison, c'est pratique ! Voilà ! Quand on est malade euh...
 (...)

Parce qu'avant j'allais euh... pas loin du (nom d'un restaurant) là, chez le Docteur G. elle s'appelle ! Ben c'était mon médecin traitant, on habitait (nom de la commune voisine) avec mes parents et donc je l'avais gardée mais c'est vrai que quand on n'est pas bien, une fois ou deux euh... j'avais la grippe et tout euh... faut y aller, faut se garer, on perd bien vingt cinq minutes et j'avoue que maintenant là c'est juste à côté, c'est quand même super pratique ! Oui, c'est important maintenant, surtout pour C. en fait ! »

Un autre parent au contraire est près à parcourir une distance non négligeable pour aller consulter son médecin généraliste depuis qu'il a déménagé dans une autre commune.

- Entretien N°7 : (Ligne 1429)
 « C'est vrai qu'il y a une distance... qui est pas non plus euh... bon y a une demi heure hein ! »

Un parent consulte son médecin généraliste à une très grande distance de son domicile pour une raison très particulière, c'est-à-dire pour l'établissement de faux certificats de vaccination, les parents étant contre la vaccination en général.

- Entretien N°15 : (Ligne 4341)
 « Loin ! C'est à deux heures de route quand même ! »

b) La salle d'attente

(1) *Durée de l'attente*

Quelques parents n'abordent pas le sujet de l'attente dans la salle d'attente au cours de l'entretien : le parent N°1, le parent N°4 et le parent N°5.

La plupart des parents abordent le problème de la durée d'attente en salle d'attente chez leur médecin généraliste et sont très insatisfaits. Selon eux, l'attente pour un enfant est beaucoup plus intolérable que pour un adulte et les médecins généralistes devraient établir des priorités de passage lorsqu'il s'agit d'enfants. Certains se plaignent de durée d'attente allant d'une heure à trois heures.

Quelques uns affirment être déjà repartis en voyant le nombre de personnes devant eux dans la salle d'attente lorsqu'il s'agit de cabinet fonctionnant sans rendez-vous.

- Entretien N°2 : (Lignes 448 à 450 et 453 à 454)
 « Moi, je vois, mon médecin euh... j'ai un minimum d'attente de deux heures, c'est pas sur rendez-vous, y a un problème aussi de euh... voilà !
 (...)
 ... selon l'heure à laquelle on y va, on peut attendre jusqu'à deux ou trois heures, voilà donc avec les mêmes, vous avez compris que je peux pas gérer ! Voilà ! »

- Entretien N°6 : (Lignes 1223 à 1225)
 «... alors que le médecin généraliste, il va pas avoir d'heure, il va faire patienter, le gamin, il va s'énervé, les autres patients qui attendent, ils vont s'énervé ! Ça, je le vois ! Y a des fois, ça m'est arrivé euh... de reprendre mon gamin et de partir à la maison ouais ! »

- Entretien N°7 : (Ligne 1547)
 « Alors c'est sûr que l'attente, c'est un gros problème ! »

- Entretien N°9 : (Lignes 1972 à 1979)
 « Alors déjà j'aimerais attendre un peu moins (rire) ! C'est hyper long (rire) ! C'est long et quand on a un enfant qui est super mal et qu'on attend trois plombes dans la salle d'attente, euh... voilà ! Je pense qui pourrait aussi euh... parce que chez le généraliste là en question, c'est sans rendez-vous ! Donc je pense qu'il pourrait aussi essayer de juger euh... de l'état de gravité ! Parce que quand il fait passer une mamie, qui vient pour sa petite visite, le résultat de ses analyses (air légèrement ironique), je dis pas que c'est pas important, mais quand on a son gosse qui a quarante de fièvre et qui attend à l'agonie à côté, hou ! C'est un peu euh... voilà (rire) ! Qui fasse un rapide tour pour voir où est l'urgence peut être, à un moment donné, qu'il laisse peut être passer les enfants en bas âge, qui sont vraiment mal ! Déjà ça ! »

- Entretien N°11 : (Lignes 2905 à 2908 et 2916 à 2918)
 « Euh... moi ce qui me pose problème, c'est l'attente ! Par exemple euh... si y a beaucoup de monde avant... moi, je l'emmène très tôt le matin comme ça, je suis sûre de pas attendre ! Et quand les petits sont malades et qu'on doit attendre et qu'ils peuvent pas venir à la maison, c'est très difficile, les pauvres enfin...
 (...)
 Mais parce que je travaille pas ! Parce que pour l'instant, je travaille pas ! Après quand je vais travailler, je sais pas comment je vais faire ! Voilà ! Là si y prend une demi heure par personne, si j'ai trois personnes devant moi, ben j'attends euh... une heure... presque deux heures ! »

- Entretien N°13 : (Lignes 3796 à 3799 et 3801 à 3803)
 « Ben des fois c'est... vous voyez, enfin, je sais pas comment... c'est des fois, enfin... moi, je vois, bon, un adulte qui est malade, oui, on est malade, mais quand y a mon enfant à côté qui a... c'est... vous voyez, ce serait... bon il le fait hein... mais voilà, de passer prioritaire par rapport aux autres ! Donc, des fois, c'est vrai que les gens le prennent pas toujours bien !
 (...)
 Donc c'est sans rendez-vous, donc des fois y a quinze personnes ou dix personnes devant, bon ça reste un p'tit bout, alors oui, il peut attendre mais c'est vrai que... voilà, des fois, c'est un peu ça qui... qui me dérange, c'est d'attendre ! »

- Entretien N°14 : (Lignes 3963 à 3967, 3983 à 3984 et 3996 à 4002)
 « Voilà, le jour où je l'ai emmené, qu'il avait convulsé dans la nuit, j'ai attendu trois heures dans

son cabinet (elle a un air très contrarié) ! Voilà ! Donc euh... ses critères d'urgence ne me plaisent pas ! Et euh... son attente ! Elle met, des fois, une demi heure par patient donc quand y a trois personnes devant, on attend deux heures... voilà ! **C'est très, très long !**

(...)

Ben, j'attends la matinée ! Je sais que si j'y vais le matin... ben je ressorts à midi ! Donc ça fait très long ! Donc ça, c'est vraiment le côté euh...

(...)

Mais euh... c'est vrai que quand on est avec son enfant dans la salle d'attente, c'est toujours euh... embêtant, parce que quand c'est pour nous, à la limite on dit « on attend, on attend » mais quand y a le petit, qu'on voit qu'il est amorphe dans les bras, qu'il bouge pas, qu'il faut attendre son tour pour passer ou que quand il est plus petit ben, y a l'heure du biberon, y a le repas, y a le machin et que pour lui, c'est trop long et qu'on doit caser ça... voilà ! Donc c'est vrai que c'est pénible ! Parce qu'autant pour soi, on peut décaler notre repas, on peut faire euh... c'est pas grave mais le petit, c'est plus dur ! »

➤ Entretien N°15 : (Lignes 4638 à 4639)

« Après, je pense comme la plupart des médecins, ils sont souvent en retard, ça c'est toujours un peu chiant euh... c'est souvent très long ! »

Quelques parents ne se plaignent pas du délai d'attente en salle d'attente lors d'une consultation pour leur enfant chez le médecin généraliste, suivant qu'il s'agisse de cabinet fonctionnant avec rendez-vous donc avec une attente limitée, où dans le cas d'un cabinet fonctionnant sans rendez-vous car l'attente n'excède pas une demi-heure.

➤ Entretien N°3 : (Lignes 629 à 632 et 634)

« Et aussi, on a une facilité par rapport au médecin généraliste parce que par exemple, elle me donne rendez-vous à quatre heures et demi, ben quatre heures et demi, je sais que c'est ma place quoi alors que le pédiatre, avant je passe une heure dans le cabinet en attente ! »

(...)

C'est **très** important parce que vu le petit, quand même il a deux ans, des fois, il s'ennuyait ! »

➤ Entretien N°8 : (Lignes 1709 à 1710)

« Généralement, j'attends pas longtemps parce qu'elle est assez à l'heure, on va dire que c'est dix minutes, un quart d'heure maximum... »

➤ Entretien N°10 : (Lignes 2244 à 2247 et 2250 à 2253)

« Mais ça va vite, ça va vachement vite ! C'est très rare quand il y a beaucoup, beaucoup d'attente euh... ça dépend, voilà, c'est souvent voilà le lundi tout ça, où les gens, y a pas mal de monde, mais c'est vraiment par rapport au monde parce que sinon les consultations c'est, c'est... voilà ça va quand même assez rapidement, voilà !

(...)

Avec un enfant, on n'aime pas attendre ! Après il s'ennuie, il est pénible, il court partout, il pleure, voilà, et puis ça dérange tout le monde donc effectivement, quand on va chez le médecin, c'est assez rebutant d'attendre des heures et des heures même si ça veut dire que c'est peut être un excellent médecin parce que tout le monde va chez lui ! »

- Entretien N°16 : (Lignes 5183 à 5185 et 5198 à 5200)
 « Ben chez le médecin traitant, ça m'est arrivé d'attendre forcément y a du monde mais j'ai jamais attendu autant de temps que chez le pédiatre ! Chez le pédiatre, y a des microbes de partout, enfin chez le médecin traitant aussi mais on attend des fois deux heures, deux heures et demi !
 (...)
 Et chez le médecin traitant euh... en moyenne, j'attends une demi heure à peu près, je dirai en moyenne selon... et le pédiatre, ça m'est arrivé deux heures, deux heures et demi d'attendre ! »

(2) *L'ambiance en salle d'attente*

Un parent établit une comparaison entre les salles d'attente de son ancien médecin généraliste et son nouveau médecin généraliste. L'enquêtée explique qu'il est nécessaire, lorsqu'on emmène un enfant en consultation, que l'attente se déroule de manière à ne pas rajouter de stress au contexte déjà anxiogène pour l'enfant et le parent, le plus souvent la mère.

- Entretien N°11 : (Lignes 3043 à 3049 et 3054 à 3056)
 « Déjà, lui, l'ancien médecin, il avait mis une petite musique... et déjà que la salle, elle soit grande, spacieuse ! Parce que c'est **oppressant** une petite salle ! C'est très oppressant ! Euh... parce qu'en plus, quand on est malade... moi, je sais que je me mets pas à côté des gens, j'essaie de mettre une place vide entre chaque personne ! Parce que si une personne tousse ou quoi, je veux pas qu'elle tousse sur le petit ! Déjà, ça, ça me stresse ! Voilà, l'ancien médecin, il avait installé une petite télé euh... y avait comme des reportages qui passaient ! Et puis, y avait une musique de jazz ! Comme y avait des tableaux, ben c'est vrai que c'était plus reposant ! Voilà !
 (...)
 Euh... ben là je... en fait, là, y a un couloir et je vais pas dans la salle parce que justement c'est tout petit ! Donc j'attends dans le couloir ! Quand y a beaucoup de monde, là, c'est serré ! Oui, le généraliste que j'ai en ce moment, oui, c'est petit ! »

(3) *Les jouets à disposition de l'enfant en salle d'attente*

La plupart des parents pensent qu'il est indispensable qu'il y ait dans la salle d'attente du médecin généraliste, un espace adapté à l'enfant avec des jouets en bon état et propres, pour faciliter l'attente de leur(s) enfant(s).

Beaucoup se plaignent soit de l'absence totale de jouets, soit de leur nombre trop restreint et/ou du manque de choix selon l'âge de leur(s) enfant(s), soit de leur mauvais état.

Cette nécessité est d'autant plus importante lorsqu'il s'agit de cabinets médicaux fonctionnant sans rendez-vous et donc souvent liés à une attente excessive de ses parents avec leur(s) enfant(s) en salle d'attente.

- Entretien N°6 : (Lignes 1236 à 1238 et 1240 à 1243)
 « Et puis surtout **qu'y a pas de jouet** voilà ! Y a que des livres d'adultes ! Ah ouais, chez le médecin traitant là, y a pas de jouet pour les gosses !

(...)

Euh... Ben... Même si en général il a beaucoup d'enfants qu'à partir de trois ans, il devrait faire un espace euh... au moins une caisse de jouets parce que on voit que le gamin, il joue, il est un peu ailleurs quoi ! C'est-à-dire qu'il est pas censé attendre alors que sans jouet, oui il va bouquiner les livres, les faire tomber par terre et puis au bout d'un moment, il va s'énervé ! Donc ouais, y a pas de jeux ! »

➤ Entretien N°11 : (Lignes 3051 et 3052)

« Et puis, peut-être installer des jeux pour les enfants, pour les aider à patienter ! C'est ce que j'ai vu dans certaines salles, des petits livres, un peu comme chez le pédiatre quoi ! »

➤ Entretien N°12 : (Lignes 3260 à 3267)

« Parce que c'est des jeux qui sont cassés euh... sûrement de leurs enfants, qu'ils ont mis là mais euh... après c'est pas des jeux qui sont adaptés pour la salle d'attente euh... les enfants, y a tout âge aussi... y a trois, quatre trucs qui sont là !

Vous pensez que cela améliorerait le confort de l'enfant si il y a avait un coin plus adapté ?

Oui, oui, je pense ! Je pense parce que quand on allait chez la pédiatre, y avait un coin où y avait pleins de jeux et donc ils allaient jouer, les parents étaient autour, les enfants jouaient entre eux !

L'attente se passait mieux ?

Ah ben bien sûr ! Même on venait les chercher, ils étaient encore sur les jouets ! Ah oui, oui, bien sûr ! »

(4) *L'hygiène en salle d'attente*

Certains parents sont particulièrement attentifs à l'hygiène de la salle d'attente et à l'hygiène des jouets mis à disposition.

Plusieurs se plaignent d'un manque d'hygiène de la salle d'attente.

➤ Entretien N°9 : (Lignes 2035, 2036, 2040, 2041 et 2043 à 2047)

« Je trouve que les salles d'attente, elles sont toujours pourries (Elle éclate de rire) ! Chez n'importe quel généraliste !

(...)

Vous voyez, on arrive chez lui, par exemple, y a tous les magazines jetés sur une table ! Ça fait un peu euh... je sais pas !

(...)

Ça sent pas très bon des fois dans le cabinet ! Y a tous ces gens qui sont enfermés, ça manque d'air quoi, ça fait pas très "cleen" quoi quand on arrive !

(Silence)

Quand on rentre dans une salle d'attente, que tout est fermé et qu'y a dix personnes dedans, moi il me vient un haut le cœur quoi quand j'ouvre la porte ! »

Le parent N°3 explique même que pour lui, une affiche et un désinfectant devraient être obligatoirement à disposition dans la salle d'attente.

➤ Entretien N°3 : (Lignes 639 à 641 et 643 à 657)

« Bon je vais pas dire un truc euh... je l'ai ressenti honnêtement, parce que vous me demandez mon

ressenti, au niveau de l'hygiène, je vois que dans certains cabinets, c'est un peu euh... mal respecté ! (...)

En fait euh... par rapport aux jouets, vous voyez, bon c'est la salle d'attente et dans la salle d'attente y a pleins de coins aménagés, des jouets en fait pour les gosses ! Y a des enfants qui bougent, y en a qui savent rien, y prend le truc, le met dans la bouche, il le pose ! Ben j'estime que dans un cabinet au moins il faut quand même un minimum d'hygiène parce que euh... voilà les enfants, ils touchent à tout et y a des maladies, y a des microbes ! Je pense que c'est les parents aussi ! C'est eux les responsables, s'ils voient le petit qui met dans la bouche, y a toujours les désinfectants ! Ça aussi, faut toujours les mettre quand même dans les salles d'attente ! Au moins si on a une conscience de l'hygiène, le parent, il prend le jouet, une lingette, il l'essuie, le repose à sa place ! Au moins, ça évite la contamination !

Vous pensez qu'il est indispensable de mettre des désinfectants dans les salles d'attente ?

Des désinfectants et des affiches ! Que si un enfant, il est malade, il a quelque chose que ça peut contaminer les autres vu que c'est des petits, que c'est un espace de vie pour les tout petits, vu l'attente qui est un peu trop longue, ben au moins ils peuvent désinfecter les jouets et les remettre à leur place !

Et chez votre généraliste ?

Si, j'ai vu cette différence oui ! Il y avait le désinfectant, c'était pas marqué vous voyez mais moi automatiquement, j'ai fait le lien ! Si mon fils, il touche quelque chose, je peux prendre et essuyer ! »

Une enquêtée est satisfaite de l'hygiène de la salle d'attente de son médecin généraliste.

- Entretien N°10 : (Lignes 2445 à 2446 et 2454 à 2455)
« Ben, chez mon Docteur, je n'ai pas de reproche à faire, au niveau de l'hygiène, c'est très propre euh... voilà ! (...)
Oui, mais nous, on a des fenêtres ouvertes ! Dans cette salle d'attente là, y a une fenêtre qui est quand même ouverte donc y a de l'air qui est renouvelé ! Donc ça, c'est bien ! »

c) Les locaux

Plusieurs parents portent une attention particulière aux locaux, que ce soit au niveau de l'organisation même du cabinet médical ou que ce soit au niveau de l'hygiène du cabinet médical.

Plusieurs trouvent que le cabinet médical de leur médecin généraliste n'est « pas accueillant », « froid ». Ils pensent que les enfants ne peuvent s'y sentir à leur aise.

- Entretien N°6 : (Lignes 1259 à 1263 et 1266 à 1268)
« ... le cabinet en lui-même est un peu froid, c'est vraiment le cabinet pur et dur quoi, disons **qu'il est pas chaleureux** ! Ça, moi j'apporte beaucoup d'importance aussi, ça fait vraiment pièce hôpital quoi, est-ce que c'est ça aussi qui fait que la relation avec E. et le médecin traitant soit froide ? Perso, moi je m'en fiche, tant qu'il me soigne, ça me convient ! Mais un gamin ? (...)
Ben que ce soit pour un enfant ou même un adulte, il faut quand même que ce soit accueillant quoi ! Là pour l'instant, que ce soit la salle d'attente ou que ce soit le cabinet, il est pas forcément accueillant, il est même froid ! C'est vraiment le cabinet pur et dur, la table noire, l'armoire

blanche ! »

➤ Entretien N°9 : (Lignes 2036 à 2037 et 2039 à 2040)

« Je ne suis jamais allée dans un cabinet en me disant « Waouh, le cabinet ! » ! Je trouve qu'ils sont pourris quoi ! Ils sont vieillots, ils sont pas beaux !

(...)

Ouais mais ils sont pas toujours propres non plus ! Voilà ! Vieillots, pas rangés, pas propres, un peu en bordel quoi ! »

d) Fonctionnement du cabinet médical

(1) *Avec ou sans rendez-vous*

La plupart des enquêtés expliquent que lors des consultations pour leur(s) enfant(s), ils sont reçus sans rendez-vous et que de là, découle un temps d'attente excessif.

La majorité des parents préféreraient un cabinet médical qui fonctionnerait sur rendez-vous.

Les quelques parents qui consultent un médecin généraliste fonctionnant avec rendez-vous sont plutôt satisfaits.

➤ Entretien N°2 : (Lignes 448 à 450 et 460)

« Moi, je vois, mon médecin euh... j'ai un minimum d'attente de deux heures, c'est pas sur rendez-vous, y a un problème aussi de euh... voilà !

(...)

Si il donnait des rendez-vous, quelque part euh... j'irai peut-être plus facilement ! »

➤ Entretien N°3 : (Lignes 630 et 631)

« ... on a une facilité par rapport au médecin généraliste parce que par exemple, elle me donne rendez-vous à quatre heures et demi, ben quatre heures et demi, je sais que c'est ma place... »

L'un d'eux est même résigné et prend cela comme une fatalité inéluctable dans le contexte actuel.

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1556 à 1562)

« De toute façon, il a toujours des séances sans rendez-vous, tous les matins donc euh... en général le soir ils commencent à être malades et si le matin ils sont encore malades bon ben si c'est juste de la fièvre, on leur donne quelque chose et ils vont à l'école mais si le soir euh... enfin c'est quelque chose qui se planifie pas quoi donc forcément y a pas de rendez-vous ! A moins d'avoir un médecin qui arrive à donner des rendez-vous dans la journée genre à trois heures près bon j'en connais pas mais euh...sinon euh... forcément c'est sans rendez-vous et donc euh... forcément y a de l'attente, nous c'est comme ça ! Donc je m'y plie, alors ça, ça pourrait être amélioré ! Mais comment ? Il faudrait juste plus de médecins ! »

Pour certains parents, il est difficile de savoir s'ils préfèrent être reçus avec ou sans rendez-vous. En effet, ils

veulent une accessibilité rapide au médecin généraliste et en même temps ne pas attendre trop longtemps en salle d'attente, ce qui reste une équation insoluble, un dilemme autant pour les patients que pour les médecins libéraux.

- Entretien N°6 : (Lignes 1227 à 1229 et 1235 à 1236)
 « Parce que moi quand j'y vais, c'est toujours dans l'urgence ! C'est-à-dire que j'y vais un soir ben... il me prend tout de suite, j'ai pas pris de rendez-vous, c'est en sortant du boulot !
 (...)

 Donc faire attendre un gamin dans une salle d'attente quand on n'a pas rendez-vous, c'est chaud quoi ! »

(2) Jours et horaires d'ouverture

Nous avons vu précédemment que deux parents (le parent N°6 et le parent N°10) mentionnaient l'ouverture du cabinet de leur médecin généraliste le samedi matin comme étant un avantage important pour une consultation de leur enfant. Cela dit, le parent N°6 fait une comparaison avec son ancien médecin généraliste qui consultait sur des plages horaires très étendues. Elle reproche clairement qu'il en soit autrement avec son médecin généraliste actuel.

- Entretien N°6 : (Lignes 1203 à 1209)
 « Parce que quand j'habitais chez mes parents, le médecin traitant a toujours consulté jusqu'à vingt et une heure ! En fait, c'était sans rendez-vous, et toute la journée de huit heures et demi jusqu'à vingt et une heure non stop sans qu'il mange, il avait des patients quoi et tant qu'il avait des patients, il continuait ! Là, on arrive à dix neuf heures, c'est porte fermée quoi ! Et il consulte pas certains jours euh... le mercredi toute la journée il consulte pas donc t'as ton gamin malade le mercredi, tu fais comment ? Ben t'attends le jeudi quoi ! Alors que si t'as des urgences, t'es à côté, y a que lui, t'as pas de moyen de locomotion, bon il est pas ouvert quoi ! Voilà ! »

(3) Visites à domicile

Nous avons également déjà mentionné les visites à domicile comme étant un facteur facilitant de recours au médecin généraliste. Ce point a été évoqué spontanément par 2 parents (le parent N°10 et le parent N°16).

(4) La communication téléphonique

Un tiers des parents interrogés sont particulièrement sensibles au fait que leur médecin généraliste soit joignable directement au téléphone. Effectivement, cela les sécurise dans la prise en charge de leur(s) enfant(s).

- Entretien N°1 : (Lignes 156 à 159)
 « ... mais elle je sais que je l'appelle et même par téléphone euh...elle peut déjà me rassurer euh...je lui décris il se passe ça, il a ça euh... et déjà elle me donne des choses à faire et elle me dit « bon il faut que tu passes au cabinet » mais bon voilà je sais que moi ça me rassure ! Des fois c'est des petites choses et elle me dit « mais non t'inquiète pas, c'est juste ça » »

- Entretien N°7 : (Lignes 1584 à 1588)
 « Quand euh... ouais, quand j'ai besoin de l'avoir au téléphone, il est assez souvent disponible ! Quand je l'appelle au téléphone il... en tout cas il me répond ! Il a une secrétaire mais on peut lui parler à lui !
Ça pour vous, c'est particulièrement important ?
 Ça m'arrive pas non plus très souvent, je l'appelle pas tous les deux jours ! Etant donné que je l'appelle jamais, quand je lui dis que je veux lui parler, elle me le passe ! »

- Entretien N°8 : (Lignes 1851 à 1853)
 « Je sais qu'elle va répondre, souvent le matin, elle est à domicile mais on laisse un message en disant qu'on veut la voir, les symptômes rapidement, qu'on a besoin qu'elle nous rappelle et elle nous rappelle toujours ! »

- Entretien N°9 : (Lignes 2143 à 2149)
 « ... et il répond au téléphone, c'est lui qui répond donc je trouve qu'il est quand même accessible ! (Silence)
 C'est vrai que tout ce qui est pédiatre ou même d'autres généralistes, moi j'avais un autre généraliste sur Cagnes sur Mer, déjà on tombe souvent sur des secrétaires et pour parler au généraliste, c'est compliqué ! Lui, c'est vrai que c'est lui qui répond ! Lui parler à lui des problèmes, pas forcément attendre ! Dire « ah ben non, il faut un rendez-vous » ! Il faut attendre deux jours, voilà ! Des fois, on a besoin d'avoir une réponse rapide ou une ordonnance, un certificat et il est assez dispo et c'est appréciable ! »

- Entretien N°10 : (Lignes 2417 à 2419)
 « Moi, au lieu de me déplacer, des fois je téléphone, c'est tout !
Vous pouvez avoir votre médecin directement ?
 Oui, oui, oui, oui ! Les deux, parce qu'elles sont deux au cabinet, ça, y a pas de problème ! »

2. La consultation de l'enfant chez le médecin généraliste

a) L'ambiance générale de la consultation

La plupart des parents sont très sensibles à l'ambiance générale de la consultation pour leur(s) enfant(s). Plusieurs rapportent que les pleurs de leur(s) enfant(s), surtout lorsqu'il s'agit d'enfant de moins de trois ans, sont un bon indicateur et leur absence participe à une meilleure prise en charge.

- Entretien N°6 : (Lignes 1256 à 1259)
« ... disons que c'est bizarre, la relation avec le médecin traitant, il va jamais lui dire au revoir ! Jamais ! Alors que quand je lui demande de dire au revoir au pédiatre, il lui fait des grands signes, il lui fait un sourire ! Quand on va voir le médecin généraliste, c'est limite, il se décroche pas de mon cou quoi, c'est infernal ! »

- Entretien N°10 : (Lignes 2226 à 2233)
« Donc après, voilà, la consultation se passe très bien en général ! L., **qui pleurait beaucoup avec les pédiatres**, ne pleure pas là !
C'est important pour vous ce signe ?
Ben carrément ! C'est un signe pour moi, déjà j'ai confiance, parce que je trouve que psychologiquement, l'enfant se sent bien donc pour moi c'est, c'est, c'est déjà... ça me soulage ! Parce qu'au moins, je sais que ma fille, j'ai pas à être là derrière à la calmer parce qu'elle pleure, elle arrive bien à la stabiliser, à la calmer donc euh... **elle la stresse pas** donc ça déjà, c'est bien ! »

- Entretien N°12 : (Lignes 3188 à 3191)
« L'enfant quand on va chez le médecin, je pense qu'il appréhende quand même, si on a une personne qui est froide devant lui euh... euh... elle va plus avoir peur ou plus se... déjà qu'elle la connaît pas, elle va plus se mettre à l'écart ou euh... si la personne la libère un petit peu euh... entre parenthèses pour qu'elle soit à l'aise, elle peut lui demander ce qu'on veut ! »

b) L'interrogatoire

L'ensemble des parents interrogés ne s'attarde pas réellement sur l'étape de l'interrogatoire.

Deux parents n'évoquent même pas cette étape de l'examen médical (le parent N°4 et le parent N°5).

La plupart des parents expliquent que le médecin généraliste s'informe essentiellement du motif de consultation.

- Entretien N°2 : (Lignes 334)
« ... il me demande pourquoi je suis là... »

- Entretien N°10 : (Lignes 2221 et 2222)
« Ben d'abord elle écoute ce que je lui dis, elle me demande euh... en fonction de ce qui se passe euh... si elle a eu de la fièvre ou pas, enfin les questions un peu banales, comme d'habitude... »

- Entretien N°12 : (Ligne 3157)
« Alors déjà, le médecin me demande pourquoi je viens... »

- Entretien N°14 : (Lignes 3903 et 3904)
« Bon alors quand j'arrive, elle me demande pourquoi je suis là ! Et voilà, elle me demande ce qui m'emmène donc je lui explique euh... les symptômes que j'ai remarqués ! »

- Entretien N°15 : (Lignes 4417 et 4418)
« Euh... normal, il me dit bonjour, il me demande comment ça va, enfin c'est vraiment le... le... le

b.a.-ba, bon c'est important de le dire peut être euh... »

Certains évoquent une entrée en matière avec des questions plus générales.

- Entretien N°3 : (Lignes 500 à 502)
« Ben, en fait euh... vu que bon, on se connaît quand même, ça fait des années, ben au début, quand je rentre chez elle « ça va E., qu'est-ce qu'il fait ? » en fait elle essaye de savoir plus en fait, elle pose des questions « est-ce qu'il a grandi, qu'est-ce qu'il fait, est-ce qu'il mange bien ? », vous voyez, voilà ! »
- Entretien N°7 : (Lignes 1455 à 1458 et 1467)
« ...bon alors on rentre, on discute un petit peu de « comment ça va ? », bon c'est un peu les banalités de voir comment ça va euh... sachant que c'est un médecin que je connais depuis quelques années, il me demande comment ça va euh... enfin (rire gêné) avec différentes personnes, enfin voilà si ça va bien avec les enfants, si ça va bien avec leur mère...
(...)
Après euh... il me demande qu'est-ce qu'ont les enfants ! »
- Entretien N°8 : (Lignes 1711 à 1714)
« ... quand j'ai rendez-vous pour L., moi elle va me demander la carte vitale, elle va regarder un peu le dossier et euh... où il en est L., elle va me demander ce qu'il s'est passé depuis la dernière fois que je l'ai vue parce que des fois j'ai pu voir la pédiatre entre temps donc voilà ! Elle me demande comment il va, où il en est et pourquoi on vient ! »

Certains décrivent un interrogatoire plus approfondi, avec notamment des questions concernant le poids, l'âge, les vaccins déjà effectués, les allergies éventuelles, les antécédents et les intolérances médicamenteuses.

- Entretien N°1 : (Lignes 99 à 100 et 175 à 176)
« Alors euh... quand on rentre dans le cabinet donc d'abord c'est moi qui énonce les symptômes, enfin ce qu'il a ! Euh... elle m'écoute !
(...)
... enfin elle prend le temps de m'écouter, quand je dis quelque chose, de me poser des questions, de m'interroger plus en profondeur sur certaines choses, sur certains aspects euh... »
- Entretien N°6 : (Lignes 1036 et 1037)
« Euh... il me pose des questions au début « qu'est-ce qu'il a ? », euh... il me redemande toujours son âge, son poids, les vaccins, ça c'est plutôt bien ! »
- Entretien N°11 : (Lignes 2864 et 2865)
« Il m'a posé pleins de questions, ben voilà, il m'a posé pleins de questions sur les allergies, sur tout, enfin... sur les maladies, si y avait des contre indications avec des médicaments, voilà ! »

Quelques parents mentionnent déjà à ce stade le dialogue établi entre le médecin généraliste et l'enfant, puisque le médecin généraliste s'adresse directement à l'enfant pour rechercher le motif de la consultation.

- Entretien N°9 : (Lignes 1980 à 1982)

« ... voilà, il pose des questions un petit peu pour savoir euh... ce qui nous amène ici donc euh... il parle un petit peu à S. donc ça, je trouve que c'est hyper important aussi ! »

- Entretien N°13 : (Lignes 3572 à 3574)
« Bon déjà euh... bon là, il est un tout petit peu plus grand mais il essaye de s'adresser à lui, à l'enfant, de savoir ce qu'il a, où est-ce qu'il a mal, pourquoi il vient et après en général, pendant qu'il le consulte et ben on... il me demande à moi les symptômes ou les signes de pourquoi je viens ! »
- Entretien N°16 : (Lignes 4849 et 4850)
« Ben... d'abord, elle lui demande où elle a mal... »

c) L'examen physique

La plupart des parents sont particulièrement attentifs à l'étape de l'examen physique de leur(s) enfant(s) et considèrent qu'un examen physique systématique doit être réalisé à chaque consultation.

- Entretien N°1 : (Lignes 183 à 189 et 192 à 193)
« Quand je la vois faire, je pense, enfin j'y connais rien, je pense que elle sait ce qu'elle fait et euh... donc elle recherche vraiment, enfin elle regarde partout ! Moi j'ai l'impression que euh... qu'elle s'arrête pas quand même qu'à ce que je lui dis, elle l'ausculte un peu partout euh... elle regarde euh... elle me le fait déshabiller quand même en couche tout le temps euh... elle regarde un peu si elle voit quelque chose comme ça euh... donc voilà ! Si j'y vais pour un simple rhume, bon c'est rare que j'y aille pour un simple rhume, mais ce que je veux dire, c'est qu'elle va quand même regarder à côté si y a pas autre chose euh... bon voilà !
(...)
Ensuite elle fait euh... bon vite fait, mais un tour global on va dire de l'enfant quoi et puis voilà quoi histoire de voir que tout va bien euh... »
- Entretien N°2 : (Lignes 377 à 378 et 380 à 382)
« Ben le stétho, le ventre, les oreilles, la gorge, euh... les ganglions, euh...la souplesse de la nuque pour une éventuelle méningite euh... »
(...)
J'irai chez mon généraliste avec ma gamine qui a de la fièvre un peu inexpliquée, si il me faisait pas la souplesse de la nuque, là, je me dirai « Waouh » ! Voilà ! Je lui demanderai « Vous me faites la souplesse de la nuque ? » (rire) »
- Entretien N°3 : (Lignes 602 et 603)
« Mais j'estime quand même qu'un médecin, en consultation, il fait de A à Z (rire) ! Il est censé de faire ça ! »
- Entretien N°4 : (Lignes 718 à 722 et 726)
« Ben en fait, en général, quand je vais chez le généraliste, les enfants sont mesurés et pesés ! Euh... c'est retranscrit dans le carnet de santé... après y a un examen clinique, il prend la tension ! Enfin pour C. qui a 4 ans et demi oui, pas pour T. ! T., on lui a jamais pris la tension je crois, ah si chez le

pédiatre oui, pas chez le généraliste ! Et euh... ben en général il regarde toute la sphère ORL et il palpe l'abdomen et il écoute les poumons et le cœur !

(...)

Comme ça j'ai l'impression que euh... tout est passé en revue ! »

➤ Entretien N°5 : (Lignes 900 à 904)

« Ben, y a une auscultation euh... une auscultation c'est-à-dire qu'il va l'ausculter avec le euh... comment ça s'appelle le truc (éclate de rire) ?

Le stéthoscope !

Oui voilà ! Il va lui prendre sa température, il va lui regarder les yeux, les oreilles euh... la peser euh... la mesurer, enfin tout quoi ! Et selon ce qu'elle a, bon ben approfondir ! »

➤ Entretien N°8 : (Lignes 1715 à 1717 et 1783 à 1784)

« ... elle va faire on va dire en premier, elle va faire les examens par rapport à ce qui y a donc enfin tension euh... regarder la gorge, les oreilles euh... le ventre euh... et après en fonction de ce qui y a d'autres choses et toujours finir par pesée et taille !

(...)

J'aime pas les médecins où j'ai l'impression euh... je lui dis qu'il a mal à la gorge et elle va à peine regarder et pas faire un examen complet ... »

➤ Entretien N°9 : (Lignes 1990 à 1996)

« Après je trouve qu'il est un peu rapide dans sa manière de faire quoi ! C'est toujours les mêmes gestes : écouter le cœur, regarder les oreilles, regarder la bouche et "basta", c'est fini ! Moi j'aimerais bien vraiment qu'il prenne plus de temps, qu'il parle avec elle, qu'il lui demande où elle a mal, parce que maintenant elle est en âge de répondre quoi ! Donc euh... il va trop vite pour moi ! Il va trop vite pour moi, il fait les mêmes choses et trop rapidement ! J'estime que des fois il faut prendre un peu plus de temps pour pas passer à côté de quelque chose quoi ! Pour moi c'est trop rapide, l'examen en lui-même, il est trop rapide ! »

➤ Entretien N°11 : (Lignes 2851 à 2853 et 2860 à 2861)

« Alors là, le nouveau généraliste, je suis... je suis agréablement surprise parce qu'il nous garde euh... presque une demi heure, aussi, on est en village, donc y a moins de monde et euh... il l'ausculte mais **de partout** !

(...)

Mais il a vraiment euh... ça a duré euh... enfin, je sais pas, plus de trois minutes, c'était vraiment long ! Pour moi, ça m'a paru long ! »

➤ Entretien N°15 : (Lignes 4418 à 4422)

« ... après, il ausculte E. complètement, poids, taille euh... il regarde les oreilles, le nez euh... les glandes euh... le cœur euh... la respiration euh... il regarde vraiment tout, enfin j'ai l'impression, il regarde les effets, il regarde si elle arrive à voir les choses de loin, il lui fait des signes, vous savez tout ce qu'ils font pour les bébés au départ ? Donc motricité, visuel, son, vous savez il teste un petit peu toutes les choses... euh... ouais, enfin, pour moi, il regarde vraiment tout ! »

Un parent explique cette nécessité d'examen « de A à Z » du fait de l'âge de son enfant et du fait que celui-ci n'ait pas encore acquis le langage pour exprimer ses symptômes.

➤ Entretien N°6 : (Lignes 1075 à 1080)

« Oui, qu'on l'examine entièrement surtout que c'est un gamin **qui ne s'exprime pas**, voilà c'est ça ma priorité ! Après quand on a un gamin qui s'exprime, je pense que s'il a mal quelque part, il le dit ! Maintenant un gamin qui s'exprime pas euh... déjà moi je le regarde, tous les soirs j'inspecte en général **tout** ! Et du coup c'est vrai que quand je vais chez le généraliste, il m'a jamais demandé sauf quand je lui ai précisé qu'il avait des rougeurs aux fesses, il m'a dit d'enlever la couche ! C'est tout, sinon il ne le fait pas ! »

Certains déplorent l'absence d'examen physique systématique de leur(s) enfant(s).

➤ Entretien N°16 : (Lignes 4947 à 4949, 4951 à 4956 et 4958 à 4962)

« Ouais, l'examen voilà ! L'examen ! Parce que je vois, je suis allée une fois chez le Docteur H. pour C., elle avait besoin d'un certificat en fait pour la danse, il m'a fait le papier comme ça (elle sourit), il l'a même pas examinée ! J'ai trouvé ça bizarre !

(...)

Bon, ben c'était un certificat pour la danse, comme quoi elle était apte à faire de la danse et euh... bon, je pensais quand même qu'il allait la regarder vite fait enfin... qu'il allait toucher un peu partout enfin... lui poser des questions enfin... je sais pas... je pensais qu'il allait l'examiner parce qu'il lui donne quand même un document qui dit qu'elle est apte à faire de la danse ! Il m'a posé aucune question, si elle avait déjà eu des problèmes... de je sais pas... je vois, j'ai une copine, sa petite, elle a fait de la tachycardie par exemple ! Vous voyez, il m'a posé aucune question donc euh... **il l'a pas examinée** !

(...)

Ben oui, qu'il l'a regarde un peu de haut en bas ! Un peu comme l'examen du coup, des cinq ans où il regarde si tout va bien ! Bon, c'était peut être pas nécessaire du coup pour me donner le papier, j'en sais rien mais je me dis, c'est quand même un papier qui engage quand même sa responsabilité aussi et euh... c'est pour faire du sport ! Mais bon, c'est rare, mais on a déjà entendu des enfants qui ont eu des problèmes au sport ou problèmes cardiaques, n'importe quoi ! »

D'autres parents, au contraire, pensent qu'il n'est pas nécessaire que le médecin généraliste effectue un examen systématique de leur(s) enfant(s) à chaque consultation et sont satisfaits d'un examen physique orienté par les symptômes.

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1471 à 1473)

« En fait ça dépend ce qu'ils ont, s'ils ont un problème au genou par exemple il les fait mettre en slip et T-shirt, si on est en hiver et qu'ils ont un gros pull, il leur fait enlever, ils enlèvent les chaussures et puis globalement c'est à peu près ça ! »

➤ Entretien N°14 : (Lignes 3906 à 3910)

« ... bon alors elle fait l'auscultation par rapport aux symptômes en priorité que je lui ai dit ! Voilà, si je lui ai dit qu'il s'était plaint de l'oreille, elle va vérifier l'oreille, mais elle vérifie quand même tout le côté ORL ! Voilà ! Après ça reste des visites euh... si je viens parce qu'il est malade, elle va pas me le peser, me le mesurer, Elle fait vraiment en fonction... euh... du moins, en fonction de ce que je lui dis ! »

Un parent explique être très attentif à l'hygiène des mains du médecin généraliste, au matériel qu'il utilise et détaille chaque geste de celui-ci.

➤ Entretien N°9 : (Lignes 2027 à 2031)

« Après c'est vrai que je fais attention au niveau de l'hygiène aussi ! C'est vrai que je regarde ! Je regarde euh... ce qu'il sort euh... s'il se lave les mains ou pas ! Ça, c'est des choses euh... moi j'y suis très sensible, c'est de part mon métier aussi quoi ! C'est important ! Avant de faire un soin, on se lave les mains, après on se lave les mains ! C'est des choses que je regarde ! Je regarde s'il se lave les mains, je regarde ce qui prend, où il le prend euh... voilà ! »

d) Le diagnostic

Certains parents attachent une attention très particulière à l'établissement d'un diagnostic précis de la pathologie de leur(s) enfant(s). Ils veulent ressortir de la consultation en sachant précisément de quoi souffre(nt) leur(s) enfant(s) et sont très insatisfaits de certains médecins qui leur donnent un diagnostic approximatif comme « pathologie virale ». Ils souhaitent des explications transparentes dans ce domaine.

➤ Entretien N°16 : (Lignes 4875 à 4880)

« Ben... j'ai vraiment besoin déjà de savoir ce qu'elle a ! Parce que l'avis que j'ai du pédiatre euh... « C'est viral » ! Voilà, c'est la phrase qu'on me dit « c'est viral » ! **Je sais jamais ce qu'a mon enfant**, « c'est viral » ! J'aime bien savoir ce qu'elle a, concrètement, même si c'est viral, qu'on me dise euh... une gastro, ça va être viral, on va me dire « elle a une gastro » ! Et le médecin traitant me dit tout le temps ce qu'elle a et c'est ce qui fait, je pense, que je vais maintenant chez le médecin traitant ! Parce que chez le pédiatre c'était tout le temps « c'est viral ! » ! »

e) La prescription

(1) *La rédaction de l'ordonnance*

La plupart des parents soulignent l'importance d'une prescription claire c'est-à-dire détaillée, argumentée, accompagnée d'explications orales. Ils sont unanimes quant à l'informatisation des ordonnances et déplorent la difficulté de lecture lorsqu'elles sont manuscrites.

La grande majorité des parents interrogés disent ne pas être de gros consommateurs de médicaments pour leur(s) enfant(s).

Quelques uns ont une préférence pour les traitements homéopathiques qui leur semblent « plus naturels ».

➤ Entretien N°1 : (Lignes 140 à 144)

« ... elle me dresse une ordonnance avec euh...et elle m'explique chaque médicament, comment je dois lui faire prendre, quand, à quel moment du repas ou de la journée, en quelle quantité, elle m'écrit sur l'ordonnance et voilà ! Et éventuellement euh...quand elle a...elle recherche des fois quand certains médicaments sont bien spécifiques, qu'elle a des doutes sur euh...par rapport au

poids de l'enfant, par rapport à l'âge, elle recherche sur euh...internet ! »

➤ Entretien N°3 : (Lignes 571 à 574)

« Non, je suis pas trop pour les médicaments ! Personnellement, je prends pas ! Au cas extrême, je donne les médicaments ! Sinon, même chez moi, vous trouvez le minimum de médicaments, je suis pas trop pour ! »

➤ Entretien N°6 : (Lignes 1100 à 1105, 1152 à 1166 et 1191 à 1192)

« ... il me prescrit quand il a de la toux, euh... bien souvent il me prescrit du sirop alors qu'on m'a toujours dit que c'était pas très bon le sirop quelque soit euh... enfin je veux dire à la crèche, on m'a dit que c'était pas bon, le pédiatre m'a dit que c'était pas bon le sirop ! Ça dépend dans quel cas après hein euh... mais y a des cas où le kiné m'a dit « non, le sirop, arrêtez, ça empire les choses » alors que voilà c'était le médecin traitant qui avait plutôt prescrit euh... ce type de médicament donc bon !

(...)

Il m'explique euh... il explique ! Sauf que le problème c'est que entre le papier, l'écriture et puis le générique derrière et ben au final euh le médicament... parce que en fait y a des médicaments qui sont vachement connus euh... je prends l'exemple de ma sœur parce que elle a que des médicaments euh... connus en fait par le nom, quand moi je lui dis « j'ai ça » et ben elle me dit « euh... non moi j'ai pas ça », du coup moi je suis perdue, parce qu'elle me dit « oui, mais alors tu connais pas les médicaments de ton enfant » ! Moi avec E., j'ai essentiellement des génériques ! L'avantage que j'ai avec la pharmacie là où je vais, elle me note le vrai nom et elle me dit « voilà, c'est tant de comprimés, tant de millilitres quand c'est des sirops à boire, pas des sirops pour la toux, mais des sirops pour euh... la fièvre, elle me dit « c'est tant de pipettes, c'est tant de cuillères », voilà ! Et ça elle me l'explique et elle me le note !

Donc ce que vous voulez dire c'est que votre médecin généraliste ne vous explique pas assez sa prescription ?

Ben il me l'explique mais quand j'ai l'ordonnance, déjà l'écriture je la comprends pas euh... donc quand il écrit, déjà je comprends pas, il me l'explique sauf que arrivée à la pharmacie, j'arrive pas à le relire donc forcément... j'arrive juste à lire le nombre de « par exemple trois fois par jour » euh... voilà et après c'est vraiment la pharmacienne qui me le renote derrière sinon j'y arrive pas quoi, c'est pas possible !

(...)

Si à la limite un jour il se met à l'ordinateur, je serai un peu plus rassurée ! Il a un ordinateur mais il s'en sert pas ! Voilà, je comprends pas ! »

➤ Entretien N°8 : (Lignes 1741 à 1754)

« Après l'ordonnance, elle le fait sur ordinateur donc j'ai pas de problème de lecture sauf si y a un souci d'ordinateur ou de carte vitale, de télétransmission, auxquels cas elle me fait la feuille à la place de la carte vitale, ce genre de chose ! Mais euh... mais généralement pour l'ordonnance, j'ai pas de problème de lecture et elles sont bien dans les règles on va dire, avec vraiment tout dans l'ordonnance, pendant combien de temps, aux repas, pas aux repas enfin elle détaille, elle précise ! Enfin si y a rien à dire, elle va pas le mettre, je sais pas si c'est automatique ou pas dans son ordinateur, mais c'est vraiment détaillé, si c'est matin, midi, soir et que c'est pendant les repas, ça sera mis euh... si c'est à distance des repas, ça sera mis enfin euh... c'est voilà ! Généralement c'est précis quoi ! Et c'est agréable ! Parce que si j'oublie de faire les transmissions à S. (son mari) euh... il a juste à lire (rire) !

D'accord !

(Silence)

Ouais, généralement elle les explique, quand elle fait l'ordonnance elle l'explique, elle me demande

toujours si il a eu des allergies ou pas ! C'est vrai que ça, elle me le demande même si euh... et euh... voilà ! »

➤ Entretien N°9 : (Lignes 2003 à 2008)

« Ben, il explique bien ! Il fait tout à la main ! Par contre il écrit mal ! Et ça, c'est le cas de beaucoup de médecins (elle esquive un large sourire), des fois, c'est impossible à déchiffrer ! Mais moi, je trouve qu'il explique bien ! Il m'explique de vive voix ce qu'il faut faire et bien souvent, à la pharmacie, il réécrit sur les boîtes donc euh... moi j'ai pas de souci à ce niveau là ! Limite, même si j'ai quelque chose que j'ai pas compris, je vais lui demander de prendre le temps euh... de répéter, de me réexpliquer, mais en général, j'ai pas de souci à ce niveau là, vraiment euh... il m'explique une fois et ça suffit ! »

➤ Entretien N°11 : (Lignes 2887 à 2890)

« Oui ! Il m'explique, prendre trois fois... enfin combien de fois, trois fois par jour pendant dix jours ! En plus, c'est qui est bien, c'est que son ordonnance, il la sort à l'ordinateur parce qu'avant les médecins, c'est vrai qu'ils écrivaient très mal donc on n'arrive pas bien à lire dessus ! Non là, il me le dit et puis c'est bien expliqué sur l'ordonnance ! C'est vraiment tout bien expliqué ! »

➤ Entretien N°13 : (Lignes 3636 à 3658)

« Elle est informatisée ! Il me l'explique avant : « tu vas lui donner le sirop trois fois par jour, les gouttes dans le nez... » ! Euh... voilà, il me dit ce qu'après il écrit sur sa feuille, mais vu que c'est pas lui qu'y l'écrit... voilà ! Et même si c'était à la main, vu qu'il m'explique avant comment je devais lui donner les médicaments...

Donc vous n'avez jamais eu de souci de compréhension ou de clarté par rapport à l'ordonnance ?

Non !

D'accord !

Ou si y en a une, c'est sur le moment ! Voilà ! Comme là, il a eu la grippe et je devais donner l'Advil et Efferalgan en même temps, et j'ai dit « ça fait peut être beaucoup en même temps, normalement c'est toutes les... enfin on peut alterner... », il me dit « ouais, mais là, par rapport à la grippe euh... » ! Il était à trente neuf, huit, neuf, il descendait même pas pendant la... enfin à peine la première heure, il descendait à trente neuf ! Sinon, après, il était à son maximum ! Et que quarante huit heures ! C'est vrai qu'au bout de quarante huit heures, plus rien ! Donc j'avais un petit peu de mal, voilà, à donner les deux, parce que je dis « quand même ! », après voilà, je l'ai pas fait la première fois et après (elle éclate de rire), quand j'ai vu que ça descendait pas, après je l'ai fait !

Vous aviez une appréhension par rapport à sa prescription ?

Ouais ! De donner les deux d'un coup !

Pourtant vous avez, il me semble, toute confiance en lui ?

Ouais ! Oui ! Ben je pensais que ça allait faire beaucoup trop quoi ! C'était la première fois qu'il m'a donné de donner les deux !

Vous pensiez que c'était une erreur de sa part ?

Non, mais c'était la première fois, même par rapport à mon grand qui a treize ans, que je faisais cet acte là ! »

➤ Entretien N°14 : (Lignes 3934, 3936 à 3940 et 3944)

« Elle est manuscrite, oui ! Elle l'écrit à la main son ordonnance !

(...)

Alors, elle détaille ce qu'elle me prescrit en même temps qu'elle écrit, elle me fait « bon, ben, il va avoir besoin de... sirop pour la toux... », elle me marque, bon elle me dit pas le nom du médicament, mais elle me dit « voilà, il aura besoin d'un sirop euh... bon, je te mets un antibio,

voilà ou sinon juste un nettoyage de nez Rhinofluimucil », voilà, elle me dit en même temps « j'te prescrit un antibio, un sirop » et après, je vais à la pharmacie !

(...)

Je fais confiance à la pharmacie ! C'est vrai que j'ai pas tendance à la relire ! »

➤ Entretien N°15 : (Lignes 4580 à 4587)

« Y a des ordonnances euh... alors euh... souvent c'est du Zyma D, des petits trucs comme ça !

Et ça, vous lui donnez ?

Ça, bien sûr, c'est des compléments alimentaires, c'est des vitamines donc oui, je suis pas du tout contre ce genre de choses euh... et puis après, souvent, y a un peu d'homéopathie euh...

Il est homéopathe ?

Oui ! Même ma pédiatre est homéopathe !

C'était un critère de choix de vos médecins ?

Oui ! »

➤ Entretien N°16 : (Lignes 4864 à 4873)

« ... elle me dit toujours et elle m'écrit ce qui faut prendre, une cuillère matin, midi et soir, pendant le repas, au repas etc.... elle écrit en général !

Donc ce ne sont pas des ordonnances informatisées ?

Elle la tape à chaque fois si ! Lui non par contre, c'est souvent à la main ! Mais mon médecin généraliste, si, elle tapait ou alors elle rajoutait à la main sinon, à la pharmacie, derrière, elle me reedit en plus la fille comment prendre !

Et c'est nécessaire pour vous qu'on vous réexplique la prescription à la pharmacie ?

Non parce que mon médecin traitant, elle me disait tout bien à chaque fois ! Parce que moi, je demande bien pendant les repas, aux repas, ça donne mal au ventre, ça donne pas mal au ventre ! Elle me connaît hein, elle me connaissait depuis longtemps, elle sait que moi, j'ai besoin de savoir vraiment bien ! »

Un seul des enquêtés semble ne pas avoir besoin de beaucoup d'explications dans les situations habituelles.

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1487 à 1497)

« Euh... alors exactement ? Euh... bon il peut me demander, quand il la prescrit, si j'ai besoin de certains trucs, des trucs qu'on donne souvent, des « Dafalgan », des machins, il peut me demander si j'en ai besoin ou si j'en ai encore à la maison ! Euh... il me dit pas forcément tout ce qui met ouais !

Et vous, vous ne demandez pas forcément plus d'explications concernant sa prescription ?

Non, pas spécialement en fait ! C'est vrai que ça peut m'arriver ! Si je lui pose une question, si je relis un peu la note bon il va m'expliquer mais euh... euh... pour moi c'est pas essentiel ! Bon il lui donne ce qui faut quoi (éclat de rire) ! Bon et puis c'est un peu les mêmes choses qui reviennent ! Euh... peut être pour des trucs plus euh... euh... Si forcément si c'est un truc genre le rhume de hanche, alors je sais plus ce qu'il m'avait dit, qui faut euh... du repos ! Si c'est des trucs plus spécifiques comme ça, il va plus me détailler et d'ailleurs moi-même je vais lui poser la question pour un truc comme ça, il m'explique ! En fait si c'est une maladie un peu banale, il va pas détailler, ça serait ridicule, ça sert à rien ! »

(2) *La prescription médicamenteuse*

De nombreux parents parlent spontanément de la prescription d'antibiotique. La plupart souhaitent une

prescription d'antibiotique justifiée et ne sont pas particulièrement demandeurs de cette prescription médicamenteuse.

- Entretien N°9 : (Lignes 1998 à 2000)
« Après au niveau ordonnance, là je suis assez contente, parce qu'il donne pas des antibiotiques systématiquement ! Et vraiment, s'il les prescrit, il va toujours nous dire d'attendre un petit peu, de voir si ça peut passer autrement, voilà ! Il est pas forcément antibio à tout pris ! Et ça, c'est pas mal je trouve ! »
- Entretien N°13 : (Lignes 3626 à 3631)
« Alors, il est pas très antibio (elle rit), voilà ! En général, il me donne toujours quarante huit heures à voir, il me le prescrit au cas où ! Si quarante huit heures... je l'appelle et puis voilà ! Mais sinon, si il peut éviter les antibiotiques (elle rit), il les évite ! Donc j'ai euh... ça m'est arrivé d'avoir que des anti inflammatoires par exemple, ou des petits sirops, des choses comme ça et vraiment si ça passe pas, l'antibiotique, mais effectivement il en a pas spécialement besoin ! Par contre, s'il me le prescrit, c'est qu'il en a vraiment besoin ! »
- Entretien N°16 : (Lignes 4859 et 4860)
« Ben... à chaque fois que j'ai été, c'est qu'elle était bien malade, elle avait une bonne bronchite ! Donc elle me faisait l'ordonnance avec l'antibio, amoxicilline ou Augmentin ou... autre, c'est tout ! »

Une des enquêtés se targue de ne jamais avoir eu à donner un antibiotique à son enfant jusqu'à présent : le parent N°15.

Deux parents disent être réticents à la prescription de cortisone.

- Entretien N°3 : (Lignes 557 à 559)
« Ben, en fait c'est le moment où il m'inscrit les médicaments, là ça me fait un petit peu peur parce que euh... je constate quand même que chaque fois, les enfants c'était première chose, cortisone, Advil et ça me fait peur des fois ! Surtout la cortisone, ça me fait un peu peur ! »
- Entretien N°11 : (Lignes 3119 à 3123)
« ... ce qu'on lui donne en médicament, je suis toujours attentive ! La dernière fois, SOS médecins, de suite, il croyait que c'était comme une laryngite, il a voulu lui donner de la cortisone, moi de suite le mot cortisone, ça me fait peur, même si c'est que des gouttes, de suite je me suis bloquée, j'ai pas voulu ! C'était tard, c'était deux heures du matin et parce que j'étais pas sûre ! Il l'avait ausculté enfin... j'ai pas ressenti comme quoi il était sûr de son diagnostic ! »

(3) *Les mesures associées à la prescription médicamenteuse*

Un parent s'attarde sur l'importance des conseils associés à une prescription médicamenteuse qui doivent être très clairement expliqués.

➤ Entretien N°4 : (Lignes 731 à 742)

« Ben en fait, le médecin demande si l'enfant a déjà eu tel ou tel traitement et après euh... quand il faut donner des antibiotiques, il essaye de changer de molécule par rapport à ce qu'a déjà pris l'enfant ! Ça, je sais qu'il regarde à chaque fois ce qu'elles ont déjà eu et puis il me donne l'ordonnance en m'expliquant la posologie par rapport au poids de l'enfant !

Qu'est-ce qui pour vous, est nécessaire quand le médecin généraliste rédige l'ordonnance ?

Qu'il m'explique chaque médicament, oui c'est très important ! Surtout pour les enfants, il faut bien respecter les doses ! Après ça dépend de ce qu'il a (rire) ! Mais moi j'ai besoin qu'on m'explique, j'ai besoin qu'on me réexplique un régime alimentaire, même si je le connais par cœur, si l'enfant a la gastro, j'ai quand même besoin qu'on me réexplique !

Pourtant vous êtes infirmière, c'est ça ?

Oui ! Mais quand c'est mes enfants, j'ai vraiment besoin qu'on me réexplique tout bien, parce que je suis stressée justement que ce soit mes enfants ! »

(4) *Efficacité du traitement de 1^{ère} intention*

Plusieurs parents sont particulièrement attachés à l'efficacité du traitement de 1^{ère} intention et déplorent de devoir retourner consulter une 2^{ème} fois pour le même motif quelques jours après la 1^{ère} consultation.

➤ Entretien N°5 : (Lignes 908 à 911)

« Ouais ! Ouais, alors là où j'ai été souvent embêtée c'est qu'il m'a pas donné des choses assez fortes et qu'il a fallu revenir parce que M. était toujours malade euh... il me donnait des petites choses qui la guérissaient pas de suite ! Pour des bronchites euh... c'est souvent des bronchites qu'elle a, elle est très fragile ! »

➤ Entretien N°12 : (Lignes 3177 à 3179)

« Après, moi ce qui m'importe le plus, c'est que J. aille mieux après, que les médicaments correspondent à ce qu'elle a euh... si c'est une toux, ben que dans les deux jours, trois jours qui viennent euh... ça soit passé ou voilà ! »

f) **La tenue du carnet de santé**

Concernant la tenue du carnet de santé, les avis sont partagés.

Certains y sont particulièrement attachés et souhaitent qu'il soit rempli à chaque consultation.

➤ Entretien N°1 : (Lignes 148 à 152)

« Ah ça, par contre, elle remplit tout le temps le carnet de santé ! Elle regarde du coup tout le temps au niveau des vaccins si on est à jour et elle me marque au crayon quand je dois revenir pour tel vaccin ! Donc sur le carnet de santé, j'ai les dates au crayon pour les rappels, pour les choses comme ça ! Et à chaque fois que j'y vais, elle regarde et elle me dit « bon attention, il faut revenir à tel moment pour tel vaccin » »

➤ Entretien N°2 : (Ligne 364)

« Ah ben il note tout forcément dans le carnet de santé ! »

- Entretien N°4 : (Lignes 766 à 769)
 « Pour moi c'est important ! Pour moi c'est important déjà par rapport au suivi de l'enfant de toujours marquer son poids et sa taille, parce que ça va aussi servir pour l'ordonnance ! (silence) Je dis ça, parce qu'une fois je suis allée chez un généraliste que je ne connaissais pas qui m'a mis double dose d'antihistaminiques, il s'est trompé dans la dose ! »

- Entretien N°6 : (Lignes 1099 à 1100, 1129 à 1132 et 1138 à 1142)
 « Euh... le médecin généraliste me le remplit jamais le carnet de santé ! Il le regarde pour voir si les vaccins sont à jour euh... mais il me le remplit pas euh...
 (...)

 Ben ouais, parce qu'à la fois c'est aussi des souvenirs et puis si y a quoique ce soit un jour euh... c'est quand même son historique médicale donc est-ce que à la sécu c'est bien enregistré ? Donc ouais ça me gêne ! Y a des mois où euh... quand je regarde mes ordonnances, chez le généraliste ben j'ai pas le poids, j'ai pas la taille !
 (...)

 Moi, je trouve que c'est important ! Le carnet de santé, il est là pour quelque chose euh... donc voilà ! Moi, il faut qu'on me note ! Parce que moi, on va me noter, mais euh... moi je suis un peu comme tout le monde, malgré que ce soit notre fils (rire) euh... on oublie le poids, on oublie la taille ! Voilà ! Et moi, le problème, c'est que à la crèche, je suis obligée de fournir euh... la taille, le poids ! Quand il a de la fièvre, ils sont obligés selon le poids, selon la taille pour donner les médicaments ! »

- Entretien N°8 : (Lignes 1739 à 1741)
 « Alors le carnet de santé, c'est vrai que moi je l'ai toujours avec euh... enfin c'est rare que j'oublie donc elle va mettre dans le carnet de santé aux pages où y faut (rire) et euh... ben le carnet de santé oui, elle le remplit ! »

- Entretien N°11 : (Lignes 2879 à 2881)
 « Ben c'est sérieux quoi ! Au moins, ça laisse des traces sur le carnet, parce qu'après, on oublie ce qui s'est passé ! Au moins, pour les prochaines consultations ou quoi, on sait ce qui... c'est qui s'est passé ! Donc là, il a vraiment bien écrit euh... tous les soins qu'il avait fait, les médicaments ! »

- Entretien N°12 : (Lignes 3170 à 3174)
 « C'est un suivi mais euh.... Bon souvent on l'emmène hein, donc elle marque c'est qu'elle a fait et... à chaque fois que je l'emmène, généralement c'est S. (sa femme) qui a pris rendez-vous le matin par téléphone, en disant « ben elle peut te prendre à telle heure, vas-y, c'est ouvert » donc elle me laisse tous les papiers sur la table et euh... moi je prends les papiers, je la récupère à l'école et je l'emmène après ! »

- Entretien N°16 : (Lignes 4926 à 4929, 4931, 4934 à 4936 et 4938 à 4942)
 « Euh... je crois pas qu'elle me le remplisse à chaque fois, mon pédiatre à chaque fois me remplissait si elle était malade, me mettait l'antibio qu'elle avait donné, l'examen normal, pas normal euh... viral (elle rigole) mais euh... le médecin traitant, à chaque fois je l'emmène mais je crois pas qu'elle me le remplisse plus que ça !
 (...)

 ...je l'emmène tout le temps ! J'ai le réflexe d'emmener le carnet de santé !
 (...)

Oui, je préférerais que ça soit rempli ! J'aime bien avoir le suivi de ce qu'elle a eu C. ! Bon y a un carnet de santé, y a juste à noter, bon des fois, je le marquais moi du coup ! Quand je sortais, j'écrivais ce qu'elle avait !

(...)

Ben la date et puis je mettais ce qu'elle avait et le médicament qu'elle m'avait donné en fait ! On a un carnet de santé donc tant qu'à faire ! Et puis C. fait beaucoup de bronchites, enfin a fait beaucoup de bronchites donc j'aimais bien aussi... et puis, je préfère qu'elle prenne, bon un peu comme toutes les mamans, le moins de médicament possible et... oui, comme ça je sais quand est-ce que je lui ai donné quoi ! »

Quelques parents expliquent même se substituer au médecin et remplissent eux-mêmes le carnet de santé de leur enfant.

➤ Entretien N°1 : (Lignes 117 et 118)

« Moi ça me gêne pas plus que ça parce que, dans la mesure où moi si je veux le peser, je le pèse chez moi et je remplis ma courbe euh... »

➤ Entretien N°16 : (Lignes 4934 à 4938)

« Bon y a un carnet de santé, y a juste à noter, bon des fois, je le marquais moi du coup ! Quand je sortais, j'écrivais ce qu'elle avait !

Vous écriviez quoi ?

Ben la date et puis je mettais ce qu'elle avait et le médicament qu'elle m'avait donné en fait ! »

Un parent y est très attaché pour des raisons particulières liées à son enfance et à sa propre expérience de jeune patiente avec les médecins dans son pays d'origine.

➤ Entretien N°3 : (Lignes 577 à 582, 586 à 592 et 594 à 595)

« Oh oui c'est important ! C'est très important ! Au moins, s'il arrive quoique ce soit, je peux le ramener chez un autre médecin ! C'est sa vie médicale qui est inscrite ! Par exemple, la dernière fois, pendant les vacances d'Avril, j'ai fait la circoncision (rire), c'est pour la religion ! Bon la religion, c'est pour mes parents ! Pour moi c'est plutôt pour l'hygiène, vous voyez, que je préférerais le faire, et euh... c'était un autre médecin généraliste qui a fait l'acte et je lui ai demandé qu'il m'inscrive quand même sur le carnet de santé, à quelle date euh... voilà !

(...)

Je pense que c'est par rapport à mon vécu aussi hein, que je m'attache à ça ! Parce que au Maroc, j'étais élevée par ma grand-mère, ma mère à l'époque, elle était prise par le travail et ma grand-mère euh... elle va, ben elle marque sur un bout de papier et voilà ! (éclate de rire) Après par la suite, chaque fois que j'ai quelque chose, il me demande mon carnet de santé, je demande à ma grand-mère « ouais, je l'ai fait ma fille sur un bout de papier » ! Je pense que c'est dû à mon vécu en fait ! C'est pour ça que je tiens beaucoup à ça ! Parce que même là, quand je suis arrivée en France ben... j'ai refait tout parce que les vaccins, j'étais pas sûre ! Alors d'où l'importance du carnet de santé pour moi !

(...)

Ma grand-mère, elle me ramène chez le médecin, c'est pas la médecine traditionnelle ou quoi, mais bon c'est ce défaut là, qu'elle a jamais ramener le carnet de santé ! »

D'autres, au contraire, trouvent qu'il est inutile de le remplir à chaque consultation et avouent même l'oublier la

plupart du temps, mais restent attachés au remplissage des vaccins, des maladies infantiles et des prises en charge spécifiques.

➤ Entretien N°5 : (Lignes 914 à 917)

« Euh... je le prends pas systématiquement à vrai dire ! Ça, c'est un tord d'ailleurs ! Par contre, tout ce qui est vaccins, tout ça, c'est à jour mais au niveau bronchite, tout ça, on note pas ! Peut être le poids, la taille euh... non même pas ! J'ai pas fait de suivi depuis un petit moment ! Par contre les maladies infantiles, oui, ça oui, elle a eu la varicelle, c'est noté euh... elle a eu que la varicelle pour l'instant ! »

➤ Entretien N°9 : (Lignes 2012 à 2016)

« Autant, quand elle était petite oui, c'est toujours pareil hein ! Mais là euh... maintenant par rapport aux courbes, je sais qu'elle est bien, je sais que ses vaccins ben pour moi, ça suffit quoi, elle a eu le principal, je suis pas à cheval là-dessus ! Non ! Pour son âge non, plus petit oui ! Plus petit oui, pour noter peut être les premières fois, pour noter les courbes ! Autant bébé c'est important, autant par la suite euh... bon ! »

➤ Entretien N°10 : (Lignes 2295 à 2304)

« Hormis les vaccins qui doivent être notés, pour le reste euh... oui, la courbe du poids et tout ça, mais ça c'est plus... (Elle souffle) franchement, moi de mon temps, on faisait pas tout ça donc maintenant, moi je suis pas là à demander à chaque fois, qu'on remplisse les kilos de ma fille ou la taille ! Je pars du principe où un enfant, des fois, ça peut prendre deux kilos, comme ça peut en perdre, donc ça, ça m'est égal honnêtement ! Après, c'est vrai qu'il est important de noter tout ce qui est cas de varicelle, choses comme ça, voilà, on va dire euh... ça, c'est des choses importantes, qui doivent être notées de toute façon ! Mais pour ce qui est du reste, non, non, moi (elle souffle) honnêtement, c'est du chipotage hein tout ça pour moi ! Moi, le but euh... c'est pas euh... c'est pas qu'on me fasse une courbe, un machin, je pense qu'on se prend trop la tête comme ça (elle sourit) avec l'actualité, l'obésité, le machin, les ci, les là, donc euh... c'est pas la peine d'en rajouter une couche ! »

➤ Entretien N°13 : (Lignes 3607 à 3609, 3611 à 3612, 3614 à 3616 et 3618 à 3622)

« Alors, le problème c'est que le carnet de santé, j'oublie souvent de l'emmener euh... de temps en temps, on fait un petit peu, ben voilà, « pense à me l'emmener pour qu'on voit au niveau des vaccinations » ou le remplir, mais c'est vrai qu'il est pas aussi bien rempli que quelqu'un qui va voir un pédiatre !

(...)

Moi, il a, par exemple, toutes les consultations obligatoires, un an, deux ans, enfin toutes celles euh... j'y allais pas, j'allais pas le voir exprès alors qu'il allait bien ! Voilà !

(...)

Non ! Après, voilà, les choses euh... il a eu... M. a eu euh... on lui a fait mécaniquement, vous savez ? Il a eu le prépuce un peu étroit ! Donc il a été à Lenval, on lui a fait mécaniquement, on l'a pas opéré, ça c'est noté dans son carnet de santé ! Et euh... c'est tout (elle rit) !

(...)

Ça, c'est noté, les maladies infantiles et les vaccinations ! Après, oui, y a un petit suivi parce que quand même, de temps en temps, quand je lui emmène, vous savez les fameuses questions, s'il reconnaît à trois ans euh... voilà, les petits bilans ! Après, j'ai pas de courbe de poids (elle rit) ! En même temps, j'ai des enfants qui sont en bonne santé, qui vont bien, qui ont fait des rhino, des rhumes, des angines, rien de gravissime quoi ! »

➤ Entretien N°14 : (Lignes 3918 à 3921)

« Alors le carnet de santé... euh... du moins, je l'emmène pas systématiquement en fait ! Je l'emmenais beaucoup, j'étais très sérieuse au début aux visites obligatoires mais après euh... donc je l'ai tout le temps avec moi, mais après, quand il est malade, que je l'emmène chez le médecin, bien souvent elle me le demande mais je lui dis « oh, je l'ai pas pris ! » ! »

Un seul parent semble complètement se fier au remplissage du carnet de santé y compris des pages concernant les vaccins qu'ont eu ses enfants.

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1501 à 1504, 1507 à 1513 et 1516 à 1517)

« Je ne vous en ai pas parlé parce que je l'emmène presque jamais ! Tout simplement parce que euh... alors il est là hein, à la maison, mais euh... souvent je sais pas où il est ! Alors c'est souvent la réplique « oui vous avez pas votre carnet de santé ou vous avez pas le carnet de santé des enfants » bon, « non, je l'ai pas amené ! », c'est souvent comme ça que ça se passe !

(...)

Parce que pour moi euh... c'est pas très utile en fait tout simplement ! Après c'est peut être une erreur mais euh... pour moi c'est pas utile ! Pour moi, le carnet de santé euh... (rire) mon expérience quand j'étais enfant, le seul truc que j'aimais bien c'était plutôt remplir qu'est-ce que je mangeais de quatre à cinq ans, de cinq à six ans, de sept à huit ans, ça c'était marrant (rire) ! Ah ouais, y a un truc où je me dis que c'est bien le carnet de santé c'est que pour les vaccinations, parce qu'au moins y a bien un endroit où c'est indiqué ! Ça veut pas dire que je le prends toujours pour les vaccinations **mais** c'est là où je peux le prendre le plus ! Voilà !

(...)

Ça a sûrement dû m'arriver de revacciner les enfants qui avaient déjà été vaccinés ! »

Cas particulier : le parent N°15 puisque le carnet de santé est rempli au niveau des vaccinations et signé par le médecin généraliste alors que l'enfant n'est absolument pas vacciné.

➤ Entretien N°15 : (Lignes 4590 et 4592 à 4599)

« Ben il est en règle ! Il est signé et daté !

(...)

(Elle éclate de rire à nouveau)

C'est pour ça qu'au départ, je vous ai demandé de couper l'enregistrement ! Je savais pas si je devais vous le dire ou pas !

Ne vous inquiétez pas, notre conversation restera complètement anonyme !

Oui, mais vous êtes la seule personne à le savoir ! C'est très délicat la position dans laquelle vous me mettez parce qu'euh... je peux perdre la garde d'E. ! Et c'est pour ça que ça m'horripile encore plus parce que en France, on nous dit qu'on a le droit de faire ce qu'on veut, ce que je fais, c'est dans l'illégalité ! Donc demain, si vous me dénoncez (elle rit nerveusement)... »

g) La prescription d'examen complémentaires

Un parent évoque le recours aux examens complémentaires et semble être sensible à la réactivité du médecin généraliste à les prescrire.

➤ Entretien N°5 : (Lignes 931 à 935)

« Ben que si il a un doute, qu'il me fasse passer l'examen euh... enfin comment dire, qu'il fasse passer un examen à la petite si elle se plaint euh... une fois, elle s'était plaint du ventre et de suite il lui avait fait passer l'examen, une échographie du ventre ! Parce qu'en fait, elle avait des ganglions dans le ventre et elle se plaignait toujours du ventre et il avait été très efficace, parce qu'il m'avait fait de suite les examens donc pas de problème ! Ça, c'est vrai que c'est bien ! »

h) L'obligation de résultats

Pour la plupart des parents, il est inenvisageable que le médecin généraliste fasse une erreur médicale concernant leur enfant.

Un seul parent dit avoir une certaine tolérance par rapport à une éventuelle erreur médicale.

- Entretien N°10 : (Lignes 2271 à 2274)
 « Moi j'ai confiance après en la médecine euh... bon après je reste consciente qu'il peut y avoir des erreurs, c'est comme ça, mais ça, on le sait de toute façon, un médecin, il peut pas euh... n'importe quel médecin, de toute façon, ne peut pas **ne pas faire d'erreur** donc il faut y aller avec cette psychologie là, après voilà il faut pas se prendre la tête, je veux dire ! »

Pour une des enquêtés, le non établissement d'un diagnostic précis l'a conduit à une rupture totale de confiance.

- Entretien N°5 : (Lignes 937 et 939 à 949)
 « Oui et je voulais parler d'un truc aussi !
 (...)

J'ai consulté un médecin et celui-ci n'avait pas reconnu une maladie euh... le pieds-mains-bouche qui a priori est reconnaissable et j'avais dû faire plusieurs médecins généralistes euh... enfin le deuxième médecin dans un autre cabinet, c'est lui qui avait détecté la maladie quoi ! Donc je trouve ça un peu décevant quand même ! En fait, le premier médecin, il comprenait pas ce que c'était ! Elle se plaignait de la bouche et euh... pour lui, il savait pas trop quoi et en aucun cas il avait trouvé et reconnu la maladie (rire) !

Si je comprends bien depuis cet épisode là, ça a mis une barrière entre vous ?

Ben disons que j'y vais parce que c'est la facilité mais en général euh... j'ai pas affaire à lui ! Je l'évite ! Pour des petites choses anodines, oui bon voilà !

Donc on peut dire que depuis, vous n'avez plus vraiment confiance en lui ?

Ouais, ouais, ouais ! Je trouve ça un peu léger quand même ! »

Certains expliquent que si une erreur médicale était commise par le médecin généraliste, il en changerait immédiatement.

- Entretien N°7 : (Lignes 1437 à 1440)
 « Après c'est sûr que si un jour le médecin faisait une erreur (il éclate de rire), je sais pas trop comment je réagirai euh... forcément j'irai peut être vachement moins le voir, c'est sûr ! Mais j'irai toujours voir un autre généraliste ! Je changerai de généraliste mais par contre j'irai peut être plus le voir lui ! »

Ce qui ressort, c'est que s'agissant de leur(s) enfant(s), les parents n'ont aucune tolérance et exigent une

obligation de résultats.

Plusieurs parents expliquent qu'ils veulent un traitement de 1^{ère} intention adapté et efficace pour leur enfant. Un dit même demander un autre avis si le traitement de 1^{ère} intention est un échec.

3. **La relation triangulaire**

La relation médecin-patient est généralement établie entre deux personnes, il s'agit de ce que l'on appelle le colloque singulier. Dans certains cas particulier, notamment en ce qui concerne la pédiatrie, une tierce personne intervient dans cette relation et fait partie intégrante du processus de prise en charge. Il s'agit du ou des parents.

Pour que la relation médecin-enfant-parent fonctionne, cela fait intervenir divers paramètres, certains liés à la relation médecin-enfant, certains liés à la relation médecin-parent et d'autres liés à la relation parent-enfant. Cette relation triangulaire est complexe car fait intervenir trois protagonistes avec pour chacun leur histoire personnelle et pour le parent, la relation qu'il entretient avec la médecine et les médecins.

a) **La relation de confiance**

La relation médecin-enfant-parent repose en premier lieu sur une relation de confiance. Quasiment tous les parents interrogés parlent de cette relation de confiance qui a été établie ou qui leur fait défaut.

Pour se mettre en place elle prend en compte plusieurs paramètres : l'affinité qu'ont les parents pour le médecin, la notion de temps qui leur est accordé avec leur enfant, la considération du médecin pour l'enfant, la notion d'absence de culpabilisation des mères notamment (notion retrouvée chez les mamans mais pas chez les 2 papas interrogés), la communication entre le médecin, le parent et l'enfant qui doit être sur le même rang, la personnalité du médecin avec certaines qualités souvent citées et le maintien de la juste distance entre le médecin et le parent avec son enfant.

(1) *L'affinité du parent avec le médecin*

La notion d'affinité avec le médecin généraliste est exprimée par de nombreux parents qui parlent de « feeling »,

de médecin « qui met à l'aise ». Pour eux, il est essentiel qu'ils aient de l'affinité avec le médecin qui va prendre en charge leur(s) enfant(s) pour que la consultation se déroule de manière optimale.

- Entretien N°1 : (Lignes 275 à 279)
« C'est-à-dire euh... comment dire, d'établir une relation de confiance avec l'enfant, de ne pas être froid comme ce fameux pédiatre ! Euh... et à vrai dire vous voyez, plus je parle et plus je me dis que finalement c'est pas tant le fait que ce soit un pédiatre ou un médecin qui m'a influencé quoi, c'est la relation qu'il avait avec l'enfant quoi ! Et euh... je sentais mieux la relation avec mon médecin qu'avec ce pédiatre là en tout cas ! »
- Entretien N°2 : (Lignes 417 à 418)
« Mais je veux dire c'est plus un feeling aussi ! Bon moi je sais que c'était mon médecin donc j'ai total confiance ! »
- Entretien N°3 : (Lignes 620 à 623)
« Ben en fait, c'est très familial en fait ! Disons que c'est le médecin de famille, alors il suit quand même l'évolution par exemple le cas de E. depuis qu'il a deux ans ! J'espère si elle prend pas sa retraite, on reste toujours chez elle ! »
- Entretien N°5 : (Lignes 963 à 964)
« On va prendre le médecin avec qui j'ai le plus d'affinité, ça sera plus simple (elle rigole) ! Euh... ben avec lui, ça se passe très bien, avec M. il a un bon relationnel avec la petite, ça, j'apprécie beaucoup ! »
- Entretien N°7 : (Lignes 1415 à 1416 et 1430 à 1431)
« Mais c'est aussi parce que euh... le courant passe bien avec le généraliste, ça se passe bien euh... (...)
... c'est quelqu'un qui nous connaît bien... je sais qu'il est très sympa avec les enfants... »
- Entretien N°8 : (Lignes 1841 à 1843)
« Moi je pense qu'avec ma généraliste, j'ai vraiment une relation de confiance ! Euh... qui s'est sûrement établie au fil des ans mais euh... mais j'ai confiance en son diagnostic, j'ai confiance euh... en sa manière de faire ! »
- Entretien N°10 : (Lignes 2289 à 2292)
« Pour ma part en tout cas euh... quand j'ai dit quelque chose sur ma fille et que je l'emmène, c'est pas pour rien, donc j'aime bien qu'on me fasse confiance et qu'euh... qu'on ne m'écarte pas ! Ça, je déteste ça ! Si ça, ça arrive, déjà, moi c'est foutu, je m'en vais avec ma fille et euh... non ! Voilà ! »

(2) L'espace temps

Plusieurs parents soulignent l'importance d'avoir la sensation d'avoir le temps durant la consultation de dire tout ce qu'ils ont à dire. Ils regrettent pour certains l'impression qu'ils ont pu ressentir parfois d'être « expédié », que

la consultation ait été « bâclée », de « travail à la chaîne », « d'abattage ». Les termes employés sont forts mais traduisent la nécessité pour les parents d'avoir un espace temps peu compressible pour la consultation pour leur(s) enfant(s).

Un parent explique que pour effectuer une bonne consultation, il ne faut pas rentrer directement dans le vif du sujet, il lui faut un temps préliminaire pour être à l'aise.

L'essentiel ne passe pas forcément par une réelle longue durée de consultation comme l'explique le parent N°8.

➤ Entretien N°1 : (Lignes 279 à 282 et 284 à 290)

« ... la patience aussi, enfin bon c'est vrai qu'après les enfants ils pleurent, c'est pas évident euh... donc pouvoir le rassurer, pouvoir être patient euh... c'est pas évident, quand on a pleins de gens dans le cabinet qui attendent derrière euh... bon c'est sûr euh... mais bon prendre le temps !
(...)

Ben, moi je sais que j'ai jamais ressenti chez mon médecin généraliste, j'ai jamais ressenti que elle me mettait à la porte, enfin...que vite, vite elle faisait une consultation rapide parce qu'elle avait pleins de gens ou... non ! Je me suis toujours sentie véritablement écoutée, qu'elle prenait le temps pour le faire et euh... quelle prenait le temps euh... enfin si elle avait dix minutes, elle prenait dix minutes ! Moi, si j'avais pas terminé de parler, elle m'écoutait jusqu'à la fin ! Elle me coupe pas, elle me dit pas « bon je suis pressée, il y a plein de monde ! » enfin... voilà ! Moi j'ai toujours eu la sensation de ne pas être bousculée ! »

➤ Entretien N°4 : (Lignes 810 à 816)

« Ouais, ben déjà faut être doux, et **savoir prendre un peu plus de temps** pour que l'enfant se sente pas agressé quand on l'ausculte, quand on lui regarde les oreilles, quand on lui regarde la gorge euh... Faut savoir prendre le temps de leur montrer ce qu'on va faire, pour pas les effrayer quoi !

Pour vous quelle est la meilleure façon de procéder ?

C'est juste prendre le temps !

D'accord !

Et quand on va doucement, ça se passe bien ! Et expliquer ce qu'on fait aux enfants ! »

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1527 à 1530)

« Ben le côté humain ! Ça moi, je trouve que c'est important !

Est-ce que vous pouvez me détailler un peu plus ?

Ben qu'on rentre pas dans la salle et qu'on rentre pas directement dans le vif du sujet ! Qu'on discute un peu de tout et de rien voilà ! Si le médecin discute un peu avec les enfants, c'est pas plus mal aussi quoi... »

(3) *Une attention particulière à ne pas culpabiliser les mères*

Durant plusieurs entretiens est ressortie une tendance naturelle à la culpabilisation des mères. Plusieurs se rendent responsables par rapport à tout ce qui concerne leur(s) enfant(s). Le médecin généraliste qui accentue cette susceptibilité risque de dégrader la relation médecin-parent.

➤ Entretien N°4 : (Lignes 829 à 855)

« Ouais, ouais ! Sauf finalement là où ça répondait le moins à mes critères c'est quand j'ai vu le médecin de la PMI ! Parce que déjà, elle parlait pas du tout aux enfants et en ressortant de la consultation, j'avais l'impression d'être une mauvaise mère (rire) !

Est-ce que vous pouvez m'expliquer ce qui s'est passé durant cette consultation ?

Ben ce qui s'est passé c'est que à la PMI j'ai l'impression qu'ils voulaient mettre les enfants dans un tableau euh... voilà à tel âge, ils doivent savoir dire ça euh... ils doivent savoir marcher et euh... moi mes enfants rentraient pas dans les cases et j'avais l'impression de culpabiliser quoi ! Voilà

D'accord !

Je viens d'y repenser, c'est le seul moment où j'ai une consultation qui s'est mal passée avec mes enfants, c'est à la PMI (éclat de rires) !

Si je comprends bien vous rigolez parce que vous vous attendiez à une prise en charge qui aurait été pour vous idéale en PMI ?

Ouais, ouais, c'est exactement ça ! Pour moi, chaque enfant a un développement différent et euh... il faut pas forcément être catastrophée par certaines choses, parce que moi quand ma fille avait même pas deux ans, la pédiatre était **catastrophée** qu'elle ne connaisse pas le nom des animaux ! Ça, ça m'avait marqué, elle m'avait dit « ah bon, elle connaît pas les animaux ? »

Et vous comment vous l'aviez vécu ?

Ah ben très mal ! Je m'étais dit mais qu'est-ce qui se passe, est-ce que mon enfant a un problème ? Est-ce que j'ai fait quelque chose de mal ?

Parce que vous, avant qu'elle vous dise ça, vous aviez été inquiétée par cette situation ?

Pas du tout !

Vous l'aviez remarqué ?

Non ! Je suis sortie de là presque en pleurant, en me disant mais qu'est-ce qui se passe, pourquoi mon enfant ne connaît pas le nom des animaux alors qu'elle devrait ? Après euh... je me suis beaucoup inquiétée, euh... je me suis demandée si ma fille avait du retard, donc finalement je suis allée chez un autre pédiatre qui m'a rassuré en me disant que les enfants pouvaient parler à n'importe quel âge, qu'on s'inquiétait pas avant trois ans, qu'y avait aucun problème ! »

➤ Entretien N°14 : (Lignes 4113 à 4121)

« Par les deux ! Parce que... elle a essayé de me faire passer des choses en me disant, s'il est malade, c'est pas pour rien ! C'est peut être parce qu'il mange pas assez de viande ! Moi, je l'ai ressenti comme ça !

Donc si je comprends bien, vous avez eu l'impression qu'elle vous culpabilisait ?

Ouais ! C'est le ressenti que j'ai eu sur l'instant ! Un médecin doit donner des conseils mais ne doit pas juger ! Certains parents ont besoin de conseils sur certaines choses ! Pour mes enfants, bon, ben, même si je travaille avec des enfants toute la journée euh... ben je rencontre mes difficultés quand même euh... voilà ! Bon j'ai jamais eu de souci pour la nourriture par exemple, mais euh... voilà, elle m'interpelle pour des choses comme ça, ça m'a fait bizarre ! Je me suis sentie jugée et puis coupable aussi parce qu'il est malade ! Voilà ! »

b) La personnalité du médecin généraliste

(1) *Rassurer l'enfant, ne pas être froid*

La plupart des parents sont attentifs au comportement et aux attitudes du médecin généraliste envers leur(s)

enfant(s) et soulignent la nécessité d'une approche adaptée pour cette prise en charge spécifique avec notamment une attention particulière à rassurer l'enfant.

➤ Entretien N°6 : (Lignes 1251 à 1254, 1256 à 1259 et 1269 à 1280)

« ... quand je le vois faire avec E., c'est **distant**, j'sais pas, c'est un peu une relation froide en fait ! Et est-ce que le petit, il le ressent, je pense que oui parce que euh... il le regarde avec un air euh... de peur quoi, ça c'est sûr ! C'est sûr parce qu'après, il se met directement à faire une crise de nerf quoi ! C'est limite, il se débat euh... il peut pas le toucher... »

(...)

... disons que c'est bizarre, la relation avec le médecin traitant, il va jamais lui dire au revoir ! **Jamais** ! Alors que quand je lui demande de dire au revoir au pédiatre, il lui fait des grands signes, il lui fait un sourire ! Quand on va voir le médecin généraliste, c'est limite, il se décroche pas de mon cou quoi, c'est infernal !

(...)

« E., ça va ? », c'est bizarre, il est distant, froid, comme si il avait peur de le toucher, ça me fait bizarre ! En fait, le contact est vraiment euh... **furtif** quoi ! Voilà, limite euh... il va juste le prendre par le dos, le temps de lui passer le stéthoscope euh... il va me dire de lui enlever le body !

Et vous ne pensez pas que c'est peut être simplement sa personnalité ?

Ben on dirait qu'il a pas l'habitude ! Il a pourtant des enfants mais ils sont grands maintenant ! Après, ça peut être aussi une question d'éducation, de pudeur, de respect euh... voilà ! Après c'est sûr que le médecin qui euh... est trop là en train de dire « oh, mon petit cœur... », bon ça me gêne pas en soit mais bon y a certaines personnes que ça peut gêner ! Après euh... j'sais pas, ça dépend aussi du premier contact qu'on a avec cette personne là ! Avec moi, il est pas aussi distant, froid, c'est pas pareil ! Alors, est-ce qu'il a peur peut être de mal faire les choses, je sais pas, j'en sais rien !

Si je comprends bien, cette attitude générale ne vous met pas en confiance en tant que maman ?

Ben non ! En repartant je me dis toujours : est-ce que ce qu'il va me donner, ça va le soigner ? »

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1618 à 1619)

« Euh... ben de pas être froid ! C'est vrai qu'il y a des médecins **froids**, qui se concentrent que sur la médecine, donc voilà ! Donc le contraire d'être froid, être plutôt chaleureux ! »

(2) *La patience*

Un parent évoque la patience comme une qualité requise pour prendre en charge les enfants.

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1619 à 1625 et 1627 à 1630)

« Après, ouais, y a aussi une autre qualité assez importante c'est euh... parce que ça, ça peut arriver, c'est être patient et euh... compréhensif parce que voilà y a forcément la balance pour se peser alors l'enfant il va vouloir se peser et puis il va jouer avec la balance (il éclate de rire) et puis il va vouloir se mesurer quatre fois... Bon forcément ça finit toujours en disant « Non s'il te plaît, tu t'es amusé avec, tu peux la laisser de côté sinon tu vas me l'abîmer » mais en tout cas c'est pas une dictature, il est assez cool là-dessus, assez patient, il va le laisser peut être jouer une fois, deux fois et puis voilà quoi ! »

(...)

... être patient euh... ouais patient aussi parce que des fois euh... il va demander un truc à l'enfant et puis voilà l'enfant il le fait pas forcément ou il met un peu trop de temps pour faire un truc, pour se déshabiller, je sais pas, pour mettre ses chaussures, voilà ! Mais parce que ça arriverait bien à

certains médecins de dire « tu mettras tes chaussures dehors », ça peut bien arriver ça ! »

(3) *Aimer les enfants*

Quelques parents trouvent qu'il est indispensable pour un médecin d'aimer les enfants pour les prendre en charge de manière optimale. Pour eux c'est une des qualités citées en premier à l'item « Pensez-vous qu'il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge les enfants et lesquelles ? »

- Entretien N°5 : (Lignes 976 à 977)
« Ben déjà, je vais peut être me répéter mais il faut un bon contact avec les enfants, les aimer, c'est quand même la base, savoir être à l'écoute euh... »
- Entretien N°12 : (Ligne 3381)
« Ben déjà, d'aimer les enfants ! Je pense ! De savoir le mettre à l'aise ! »
- Entretien N°15 : (Ligne 4725)
« Déjà d'aimer les enfants ! Euh... de les comprendre ! »

(4) *La douceur*

Plusieurs parents estiment que la douceur est une qualité importante pour le bien être de l'enfant durant la consultation.

- Entretien N°4 : (Ligne 810)
« Ouais, ben déjà faut être doux... »
- Entretien N°5 : (Ligne 958)
« Ben qu'il lui explique les choses avec douceur, gentiment... »
- Entretien N°9 : (Ligne 2107)
« Euh... la douceur des gestes ! Attentif, doux... »
- Entretien N°13 : (Ligne 3753)
« Ben y a d'abord tout le relationnel quoi ! Ce relationnel avec l'enfant, la confiance, la douceur, enfin... »
- Entretien N°14 : (Lignes 4143 à 4144)
« Euh... et puis bon, ben, la douceur ! La douceur, tout en gardant un certain côté... médical quoi ! »

« je suis obligé de t'ausculter, c'est comme ça », tout en expliquant et en utilisant la douceur ! »

c) La communication

(1) Avec le parent

(a) L'écoute active

Plusieurs parents expliquent qu'il est essentiel pour eux d'avoir, de la part de leur médecin généraliste, une qualité d'écoute. Cela représente un critère fondamental d'une bonne prise en charge de leur(s) enfant(s). De là en découle la confiance qu'ils accordent à leur interlocuteur.

- Entretien N°1 : (Lignes 174 à 180 et 297 à 300)
 « L'écoute ! Qu'elle m'écoute ! Parce qu'elle est vraiment attentive à ce que je lui dis euh... enfin elle prend le temps de m'écouter, quand je dis quelque chose, de me poser des questions, de m'interroger plus en profondeur sur certaines choses, sur certains aspects euh... et moi ça c'est très important ! Plus qu'après le fait qu'elle l'ausculte etc... bon ça c'est nécessaire mais que d'abord on passe un long moment d'abord à ce que moi je lui énonce les symptômes et que elle, du coup elle me dit en fonction de ce que je lui dis, elle me pose d'autres interrogations ! Voilà euh... on passe un long moment là et après elle l'ausculte et euh... bon voilà ! Pour moi c'est très important !
 (...)
 ... ma confiance je lui accorde parce que justement il y a l'écoute, parce que je me sens en sécurité avec elle, parce que euh... voilà ! Donc c'est pour ça que pour moi l'importance, là où je vois l'importance c'est dans tout ce dialogue qu'on a, ce temps qu'elle prend pour m'écouter, pour m'expliquer... »
- Entretien N°2 : (Lignes 396 à 401)
 « Il faut qui parle (rire) ! Aux deux ! Il faut qui me parle à moi, il faut que moi il m'écoute en fonction des symptômes euh... et qui demande à l'enfant aussi, parce que bon je suis pas dans le corps du gamin donc dans la mesure du possible... bon V. est plus grande donc elle peut s'exprimer, donc qu'il lui pose les bonnes questions « est-ce que t'as mal, est-ce que ceci, est-ce que cela ? », enfin les questions de base ! Euh... et qu'il instaure un climat un peu de confiance quoi, que ce soit pas comme un automate euh... voilà ! Qu'il rigole un peu ! »
- Entretien N°4 : (Lignes 818 à 819)
 « Faut savoir aussi écouter les parents (rire gêné) ! Si les parents sont stressés ou ont besoin de réponse euh... savoir bien les écouter quoi ! »
- Entretien N°5 : (Lignes 922 à 925)
 « Je suis une angoissée moi (rire) ! Le moindre truc, si elle se plaint du moindre truc, je veux savoir ! D'ailleurs, j'ai eu plusieurs médecins, y en a qui sont plus euh... qui vont m'expliquer bien

les choses, y en a qui sont un peu plus expéditifs, ça j'aime moins ! C'est décevant, j'aime pas ! Ça me convient pas ! »

(b) Des explications claires et instantanées

Pour certains parents, il est indispensable que le médecin généraliste explique en temps réel ce qu'il constate pendant la consultation. De plus, les explications doivent être exhaustives et compréhensibles.

➤ Entretien N°1 : (Lignes 256 à 267)

« ... j'ai l'impression d'avoir plus de dialogue là avec mon médecin de famille qui me dit « ah, ben oui ! » en même temps qu'il voit les oreilles rouges il me dit « ah oui il a les oreilles rouges ! » ou quelque chose comme ça !

Donc si je comprends bien, le fait qu'elle vous explique en même temps qu'elle constate, ça c'est important ?

Ouais ! Oui ! Voilà !

Ça vous rassure ?

Oui ! Car attendre et rien savoir et avoir quelqu'un en face de soi qui est là et qui se tait, toi t'imagines pleins de choses, y a pleins de choses qui te passent par la tête et on te rassure pas... euh... le pédiatre c'était comme ça, ça je m'en rappelle c'est vrai euh... j'avais cette impression euh... que je lui tirais les informations du nez au pédiatre ! A chaque fois, je lui disais « alors ? » et il était froid... et alors lui pour le coup, il jouait pas du tout avec G. enfin ce pédiatre là après euh... »

➤ Entretien N°5 : (Lignes 920 à 921)

« Alors oui, moi je pose beaucoup de questions, ça c'est vrai ! J'attends de mon médecin qu'il réponde à toutes mes questions, moi je suis très pointilleuse, j'aime bien tout savoir ! »

(c) L'adaptation du langage

Le parent N°3 explique la nécessité pour le médecin généraliste d'adapter son langage aux parents qu'il reçoit, notamment ne pas utiliser de jargon médical et tenir compte éventuellement de la barrière de la langue pour les étrangers.

➤ Entretien N°3 : (Lignes 662 à 672)

« Euh... Ben je parle d'un cas spécifique en fait, vu que le médecin il accueille tout le monde de différentes nationalités, il reçoit tout le monde, c'est pas toujours le cas qu'il parle la même langue, c'est très, très important pour moi qu'il soit humain, qu'il essaye de euh... d'être au même niveau que son patient en fait ! Voilà, c'est très, très important, parce qu'il y a des gens qui connaissent pas ! Parce qu'en France, il y a des gens qui parlent pas français, ben ils savent pas...

Vous dites cela par rapport à vous ?

Non, je parle pas par rapport à moi, je parle en général de relation médecin-patient, vous voyez ce que je veux dire ! Pour l'enfant ! Par exemple, un parent qui parle pas la langue française, il faut que le médecin il soit au même niveau ! Juste j'explique le mot humain ! Pour moi, il faut pas qu'il emploie des mots compliqués, et il faut qu'il prend son temps d'expliquer ! Si les gens lui font

confiance, il faut qu'il soit à la hauteur de cette confiance ! »

(d) Réponse à l'angoisse parentale

La grande majorité des parents attendent du médecin généraliste qui s'occupe de leur(s) enfant(s) qu'il prenne également en considération leur propre ressenti par rapport à la situation, notamment qu'il écoute leur angoisse et y réponde de manière adaptée. Cette demande n'est pas tout le temps explicite mais existe quasiment toujours en particulier chez les enquêtées féminines. Elle est absente chez les deux pères interrogés. Elle ne dépend absolument pas de l'importance du motif de consultation et cette angoisse plutôt maternelle donc, est retrouvée très souvent dans un contexte de pathologie bénigne.

(2) Avec l'enfant

La plupart des parents souhaitent que leur médecin généraliste établisse un véritable dialogue avec leur(s) enfant(s) et qu'il l'adapte à l'enfant en fonction de son âge.

La communication avec l'enfant sur le mode ludique est très appréciée des parents.

➤ Entretien N°1 : (Lignes 234 à 243)

« Donc par exemple, quand elle l'ausculte, elle a le stéthoscope, elle a une espèce de peluche là qui fait comme une girafe exprès pour les enfants ! Donc elle s'amuse en lui montrant que voilà... alors après elle lui fait, quand il est réfractaire, et quand elle veut lui regarder les oreilles et qui chouine ou qui veut pas, et ben elle lui fait regarder d'abord mes oreilles à moi, elle lui met l'instrument dans mes oreilles, G. regarde mes oreilles et après elle lui dit « bon maintenant on regarde les tiennes » bon voilà c'est... voilà les échanges qu'elle a avec G. ! Et puis euh... mais c'est pas des échanges euh... c'est vrai que pour le moment alors, c'est peut être parce qu'il est petit, mais quand elle touche le ventre par exemple, elle ne lui dit pas « est-ce que tu as mal ? » par exemple euh... alors je sais pas, ou alors c'est peut être pas la douleur qu'elle tâte, j'en sais rien, c'est peut être quelque chose de gonflé qu'elle cherche à trouver ou je sais pas ? »

➤ Entretien N°2 : (Lignes 403 à 405)

« Bon il est cool, c'est un médecin cool, il a un contact facile avec les enfants donc y a jamais eu de problème, y a jamais eu de pleur euh... Même V. était contente parce qu'on allait voir le médecin de maman quoi ! »

➤ Entretien N°3 : (Lignes 624 à 626 et 628 à 629)

« Ben en fait, toute souriante « ça va E. ? Comment tu vas ? Est-ce que tu travailles bien ? Est-ce que tu manges bien ? », et lui, il répond ! Voilà ! Il est à l'aise ! Dès le premier jour, il a jamais fait

un souci avec elle !

(...)

Oui le discours, il est toujours adapté ! Elle l'examine vraiment en rigolant voilà « ouvre la bouche, voilà petit loup, regarde le bidon ! » Elle essaye de dire des mots gentils euh... elle le met à l'aise quoi ! »

➤ Entretien N°4 : (Lignes 801 à 807)

« Ben, le médecin parle bien à mes filles, leur pose des questions, essaye de les faire parler pour qu'elles disent ce qu'elles ont et après elle me pose des questions à moi aussi ! On essaye de comprendre tous ensemble ce qui se passe quoi (rire) !

Donc ce que vous voulez dire, c'est que les enfants ont une place importante dans la discussion ?

Ah oui ! Puisqu'elle leur demande où elles ont mal ou... euh...

Est-ce que c'est important pour vous le fait que le médecin s'adresse directement à vos filles ?

Ah oui, c'est important ! Elle adapte son langage euh... »

➤ Entretien N°5 : (Lignes 970 à 973)

« Ben je lui explique ce qu'elle a, ça se passe bien ! Ben, il me pose les questions à moi mais aussi à la petite ! Il lui demande si elle a mal quelque part, comment elle se sent !

Donc si je comprends bien, il existe un véritable dialogue entre lui et vous deux ?

Oui, il met pas de côté l'enfant ! »

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1611 à 1615)

« En plus il a toujours, ça c'est un truc qu'ils aiment bien les enfants, bon je sais pas si il le fait exprès ou pas, mais les médecins ils ont toujours des trucs sur le bureau qui intéressent les enfants ! Genre des toupies en bois qui peuvent tourner d'une façon bizarre, voilà des choses comme ça ! C'est pas mal pour mettre à l'aise l'enfant, forcément il va poser des questions là-dessus, c'est peut être fait pour d'ailleurs ? »

➤ Entretien N°9 : (Lignes 2115 à 2120)

« Puis peut être, ce que je disais, rajouter un côté un peu ludique ! Parce que aller chez le Docteur, pour un enfant, c'est pas forcément très agréable, ils ont pas forcément envie d'y aller, c'est vrai qu'avec un côté un petit peu ludique, des petites paroles euh... si le généraliste, il parle qu'à la maman, le petit, il peut se sentir un peu à l'écart à côté ! Et la communication justement, elle se fait pas ! C'est en parlant à l'enfant, en essayant de rentrer en contact avec lui, que les choses peuvent se faire ! Et puis après, par le jeu lors de la consultation aussi ! »

➤ Entretien N°13 : (Lignes 3679 à 3701)

« Ben déjà la confiance ! C'est-à-dire que comme il lui explique tout à M. dans ce qu'il va lui faire... et euh... par exemple, M. va dire « est-ce que ça va faire mal ? », donc sur ça, y a vraiment cette confiance ! C'est-à-dire que quand il lui dit « fais moi confiance, ça va te faire un petit peu ou pas trop mal »... voilà ! Du coup euh... il y va... il y va... comment dire... il aime aller chez son Docteur (elle rit) ! Voilà ! Vraiment ! Alors, il l'appelle par son prénom ! C'est (prénom du médecin) ! Et puis, voilà, ils se tutoient ! Et euh... c'est assez amical même, tous les deux je trouve ! Y a toujours le petit truc « alors, comment ça va l'école ? » euh... toujours à savoir un petit quelque chose de sa vie d'enfant !

Ça, ça vous plaît ?

Oui ! Ouais ! Parce que du coup, y a autre chose que le côté médical « je t'ausculte, t'as ça ! », et voilà ! Là, y a le petit côté un peu personnel ! Et que du coup c'est ça qui fait que M. aime bien son

Docteur et qu'il voudrait bien être Docteur lui aussi ! Alors on a déjà le stéthoscope du Docteur qu'il lui a donné et le marteau !

Qu'il lui a donné ?

Oui ! (elle prend un air fier)

(Silence)

Et pareil il aime bien les tic-tac le Docteur parce qu'il a toujours des tic-tac donc à chaque fois il lui demande « (prénom du médecin) tu peux me donner un tic-tac ? », « oui ! » et puis l'autre fois, il lui a dit « j'en ai plus ! », alors il m'a fait acheter des tic-tac pour le Docteur (elle rit) !

D'accord ! Il s'est vraiment créé un lien un peu personnel !

Oui !

Vous pensez que ça, c'est spécifique à M. ou il est comme ça avec les autres enfants ?

Non, parce qu'il est pareil avec E. (son enfant de treize ans), avec moi aussi euh... non, non, il est très professionnel mais avec côté un peu... euh... familial ! Un peu le médecin de famille ! »

Un parent trouve que son médecin généraliste adopte une mauvaise approche avec son enfant, que le discours avec celui-ci n'est pas adapté.

➤ Entretien N°6 : (Lignes 1310 à 1316 et 1326 à 1351)

« Ben peut être avenant, peut être pas timide mais bon pas tout le monde est pareil ! Ben qu'il soit accueillant, comme une dame de crèche, comme une dame de maternelle qui accueille un enfant qui vient pour la première fois quoi ! Lui proposer, j'sais pas euh... des p'tits jouets ! Ils en ont toujours, j'en ai toujours eu moi chez le médecin traitant ! Moi, j'ai toujours porté beaucoup d'attention ! J'allais chez le médecin, j'aimais pas y aller, il m'a toujours donné des petits trucs rigolos euh... ils ont souvent des cadeaux quand y a des pharmacies qui viennent les voir pour vendre tel médicament, tel médicament euh... un cabinet qui est accueillant pour les enfants mais à la fois pour les adultes aussi !

(...)

Ben en plus de ce que j'ai déjà dit, le médecin doit s'abaisser pour lui dire ce qu'il va faire euh...

S'abaisser, c'est-à-dire ?

Se mettre à sa taille en fait ! C'est-à-dire que moi quand je l'emmène chez le médecin, je me mets à la taille d'E. et je lui dis « on va voir le médecin parce que tu as le bobo ici, ça va aller mieux après », enfin voilà !

C'est le langage qui est important pour vous ?

La communication ! La communication est importante, ben parce que euh... ben un enfant même s'il a un mois, s'il a deux ans, s'il a trois ans, s'il a cinq ans, il faut lui expliquer les choses telles qu'elles sont aujourd'hui avec des mots d'enfant ! Pour moi c'est important ! Des mots d'enfant, sans faire « gouzi, gouzi » ! Mais lui expliquer « je vais te faire ça parce que comme ça on va écouter le cœur ici, je peux te faire écouter », enfin voilà ! Ce genre de choses ! Parce que là, on arrive, je le pose sur la table, je le déshabille et il comprend pas pourquoi on lui fait comme ça « ouvre la bouche, ferme les yeux ! », enfin voilà ! « donne moi ton nez ! » euh... alors que si il dit « je vais regarder les oreilles, je vais voir si t'as pas le bobo ! » ! Quand on dit « bobo » en général à un gamin, nous quand on lui dit, il comprend ! C'est un peu dans ce sens là ! Utiliser et se mettre à la taille, enfin à la hauteur de l'enfant quoi ! C'est important ! Nous, quand on lui parle, on se met à la taille du petit !

En fait, il faut que le médecin soit capable de s'adapter et d'adapter son langage à l'âge du patient ?

Ouais ! Je trouve que c'est important ! Parce qu'un adulte réagit pas pareil qu'un enfant ! Voilà ! Et le langage n'est pas le même ! Le vocabulaire n'est pas le même euh... la façon de s'exprimer n'est pas la même euh... une fille, un garçon, c'est pas la même chose euh... une fille euh... c'est plus considéré, entre guillemets, comme une princesse, un garçon, c'est plus considéré comme un furieux, pas un destructeur non plus, mais un peu plus coriace quoi mais ça reste quand même des

enfants ! Faut quand même expliquer, même à un gamin de trois ans « je vais te faire ça, pour écouter ça parce que tu as ça euh... je peux te faire écouter, tu vas voir, ça fait pas mal » euh... voilà ! Pleins de p'tites choses comme ça qui font que, moi je lui explique seulement arrivé sur la table, le médecin il dit rien quoi ! (elle prend une grosse voix intimidante) « soulevez le body ! » »

(3) *Interactions des 3 interlocuteurs*

Plusieurs parents sont bien conscients de la nécessité que les 3 personnes soient impliquées dans la consultation, dans la discussion quelque soit l'âge du (ou des) enfant(s).

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1604 à 1608)

« On peut faire la transition ! Voilà, moi je suis un peu celui qui est entre les deux quand même aussi ! Parce que des fois, il lui parle directement, il essaye justement de le mettre en confiance comme ça euh... mais c'est vrai que les enfants par rapport à lui, c'est pas leur « pote » et c'est quand même quelqu'un qui, même s'il est très sympa, reste un adulte et ils sont un peu intimidés, surtout Y. parce qu'il est plus jeune... »

➤ Entretien N°15 : (Lignes 4764 à 4772)

« Moi, c'est une histoire de confiance ! C'est-à-dire que le parent doit avoir confiance en le médecin, le médecin doit avoir confiance dans le parent et en l'enfant, l'enfant doit avoir confiance dans le parent et dans le médecin et je veux dire... c'est quelque chose qui doit se mettre en place euh... par rapport à plusieurs visites euh... »

Donc en fait, pour vous si l'un des trois protagonistes n'a pas cette confiance, ça ne peut pas marcher ?

Presque, oui ! Pour moi, ça doit être un trio pour qu'il marche parce que si euh... si y en a un qui a pas confiance euh... si même le parent n'a pas confiance dans l'enfant, y a un problème ! Donc déjà, là le médecin doit cerner qu'y a un problème ! A partir de là, pour moi, faut vraiment qu'y est une relation de confiance entre les trois ! »

d) Maintien de la bonne distance entre le médecin généraliste et le patient

Le maintien de la bonne distance dans la relation médecin-patient est abordé par deux parents.

En fait, il s'agit plus de la relation médecin-parent que de la relation médecin-enfant elle-même, même si d'après l'enquête N°16, cela aurait un retentissement sur la prise en charge de l'enfant.

Les deux interviewées expliquent qu'elles auraient souhaité que leur médecin généraliste ne dépasse pas une certaine « limite ». L'une d'elle a changé de médecin traitant alors qu'elle était suivie par lui depuis son adolescence. La deuxième enquêtée aurait également souhaité changer de médecin généraliste mais le fait d'habiter en milieu rural l'a contrainte à ne pas en changer.

➤ Entretien N°14 : (Lignes 4073 à 4137)

« (Elle semble hésiter à me parler)

Elle a fait des choses qui m'ont dérangée par le passé !

(Silence)

De quel ordre ?

Ben... elle est tellement impliquée avec ses cli... avec ses patients que euh... bon après c'est personnel ce que je vais vous dire...

N'hésitez pas ! Je vous rappelle que vous resterez complètement anonyme et qu'aucun nom n'apparaîtra dans mon document !

Euh... elle... c'est le médecin de la vallée et euh... elle me faisait passer des choses qui me paraissaient bizarre et en fait, c'était ma belle-mère qui lui disait euh... voilà par exemple, pour l'introduction des aliments quand il était petit, donc voilà, elle me disait « maintenant tu vas introduire les protéines, machin, tout ça », « oui, d'accord » ! Donc j'introduisais euh... les protéines plus ou moins immédiatement, bon parce qu'on fait toujours euh... si c'est pas de suite, c'est quinze jours après, c'est pas grave et... et après, je la voyais peut être deux mois après et elle me fait « alors, tu lui donnes bien les protéines... parce que il grossit pas beaucoup ? », voilà ! Et euh... j'ai dit « mais pourquoi vous me dites ça ? » et là, elle me dit « ben parce que ta belle-mère m'a dit que il mangeait pas de protéine le soir » alors j'ai dit (elle éclate de rire) « écoutez, euh... oui, c'est vrai, j'ai pas introduit les protéines de suite mais maintenant elles sont introduites, et il faudra expliquer à ma belle-mère que les protéines, c'est qu'une fois dans la journée et c'est pas deux fois par jour ! » (elle éclate de rire à nouveau)

Donc en fait c'était votre belle-mère qui était allée raconter ça à votre médecin ?

Lors d'une consultation pour elle je suppose, elle avait interpellé le Docteur en lui disant « vous savez euh... »

Et donc le médecin s'en est servi après...

Tout à fait !

Et ça, ça vous a déplu ?

Alors du coup, c'est pour ça que euh... je vous ai dit euh... bon, c'est un Docteur, voilà, j'entends ce qu'il me dit, il consulte mon enfant, il me donne des prescriptions, mais après, c'est pas un confident ! Voilà !

D'accord !

Voilà ! Après, c'est important qu'elle connaisse des choses pour euh... pour euh... pour euh... avancer dans les maladies des enfants, tout ça, mais moi je garde mes distances euh... voilà ! Bon, elle a bien compris, parce qu'après ça s'est plus jamais repassé euh... donc voilà !

Elle a senti qu'elle était allée un peu trop loin peut être ?

Et ça s'était passé avec mon fils A., celui du milieu donc peut être que pour moi, ça a quand même coupé quelque chose ! Au niveau de la relation !

Et à ce moment là, vous avez eu quel sentiment ?

De jugement !

De jugement ?

Ah ouais ! Là je me suis sentie... euh...

Par qui ? Par votre belle-mère ou par votre médecin ?

Par les deux ! Parce que... elle a essayé de me faire passer des choses en me disant, s'il est malade, c'est pas pour rien ! C'est peut être parce qu'il mange pas assez de viande ! Moi, je l'ai ressenti comme ça !

Donc si je comprends bien, vous avez eu l'impression qu'elle vous culpabilisait ?

Ouais ! C'est le ressenti que j'ai eu sur l'instant ! Un médecin doit donner des conseils mais ne doit pas juger ! Certains parents ont besoin de conseils sur certaines choses ! Pour mes enfants, bon, ben, même si je travaille avec des enfants toute la journée euh... ben je rencontre mes difficultés quand même euh... voilà ! Bon j'ai jamais eu de souci pour la nourriture par exemple, mais euh... voilà, elle m'interpelle pour des choses comme ça, ça m'a fait bizarre ! Je me suis sentie jugée et puis coupable aussi parce qu'il est malade ! Voilà !

Mais elle vous l'a présenté de cette manière là ? Ou c'est vous qui...

Ben non parce que ça m'a fait bizarre parce que ça faisait plusieurs fois que ma belle-mère me disait de lui donner de la viande, machin, bidule, voilà... et ça faisait un petit moment que ça tournait et... donc du coup, le fait que le médecin me dise « ben, il est venu déjà trois fois pour ça... alors au niveau de l'alimentation ? » et qu'elle me parle de l'alimentation, ça m'a fait bizarre ! Qu'elle fasse un lien avec... je sais pas pourquoi et j'ai de suite pensé à ma belle-mère ! Et donc je lui ai carrément posé la question ! Voilà ! Donc elle m'a dit oui, donc je m'étais pas loupée et... donc du coup je lui ai dit « ben, si vous voulez, vous pouvez appeler ma belle-mère pour lui dire les quantités qu'y faut... » euh... voilà !

Donc vous lui avez bien fait sentir votre mécontentement ?

Ah ouais, ouais !

Et donc vous disiez tout à l'heure, c'est à partir de ce moment là que ça a cassé quelque chose au niveau relationnel ?

Je pense ! Du moins, je pense que c'est pour ça que je garde mes distances vis-à-vis d'elle parce qu'il y aurait pu avoir plus de lien que ça puisque depuis M., elle nous a toujours suivi quoi ! C'est elle, donc il y aurait pu avoir plus de lien ! Donc là vraiment c'est quelque chose que bon, ben voilà, je vais voir le Docteur parce que mes enfants sont malades, parce que je suis malade et ça s'arrête là ! »

➤ Entretien N°16 : (Lignes 5045 à 5108)

« Ben, moi, c'était mon médecin traitant depuis... depuis que j'avais treize, quatorze ans donc euh... elle me connaissait très bien, y a une relation... y a de l'affectif entre nous, vous voyez, on se connaît bien, elle connaît bien ma vie, notre famille, notre parcours etc.... et du coup... enfin, elle a bien aimé C. tout de suite aussi, enfin dans le sens où on a à peu près l'âge de ses filles... vous voyez ce que je veux dire, y a un lien affectif ! Avec ce Docteur, y avait vraiment un lien et avec C., ben... c'est bien passé puisqu'à chaque fois qu'on y allait, elle aimait bien y aller, elle avait pas peur d'aller chez le Docteur, elle la trouvait gentille euh... et euh... non, je trouve qu'y avait un bon... feeling !

Donc c'était important pour vous ?

Oui, je trouve que c'était important ! Enfin, c'était important (elle semble hésiter) mais jusqu'à un certain point ! Parce que ça reste mon médecin généraliste ! Et moi, si vous voulez, c'est aussi pour ça que j'avais changé, parce qu'elle est un petit peu loin, et parce que moi, elle connaissait trop ma vie, trop ma famille et quand j'y allais c'était limite euh... j'ai une famille un peu particulière, on va dire et on parlait plus de ma famille que de moi, qui venait, que j'étais malade... alors c'est important l'affectif mais jusqu'à un certain point ! **Je venais la voir pour moi quand même !**

Alors là, vous soulevez quelque chose qui paraît important ! Qu'est-ce que vous voulez dire exactement ?

Ben... disons que... euh... enfin... j'avais l'impression que je venais... enfin, je sais pas comment vous dire ! Y avait trop d'affectif ! C'est important, un minimum, vous voyez, que ça se passe bien, qu'on soit en confiance avec notre médecin, que... etc.... mais après, je veux pas que ce soit trop dans l'affectif non plus ! Elle venait à me parler de mes parents tout le temps, de ma sœur, avec les problèmes de ma sœur etc.... je venais pour moi quand même (elle sourit) !

D'accord ! Donc vous aviez l'impression qu'elle ne se centrait pas assez sur vous ou sur C. par exemple ?

Ah oui ! Ah oui ! Oui, oui ! C'était un peu trop ! Après, c'est vrai qu'elle connaissait très bien notre vie, elle avait beaucoup aidé notre famille donc je pense que... c'était un peu normal aussi, c'est une personne euh... c'est un humain, c'est pas qu'un Docteur, je veux dire, donc ! Mais c'était trop ! Et je lui avais dit d'ailleurs, elle m'avait dit qu'elle s'en était rendu compte ! C'était un petit peu trop !

Alors pour vous, où est la limite ? Comment décririez-vous la relation idéale avec votre médecin généraliste ?

Pour moi, bon, déjà, qu'y est la confiance déjà, c'est vraiment important... que j'ai confiance en mon médecin, en son diagnostic etc.... ! Qu'y ait un minimum d'affectif ! C'est-à-dire on n'est pas

un patient, un numéro, vous voyez ? Enfin, elle nous connaît un minimum, ça se passe bien, qu'y ait un bon feeling, que ça se passe bien mais après, faut pas déborder sur ma vie privée, ma famille, les autres personnes de ma famille etc.... Je viens pour moi ou je viens pour C., **je veux qu'on s'intéresse à moi ou à C. !** On déborde pas chez le psy, vous voyez ce que je veux dire ? Des fois... limite, c'était un peu ça je trouvais !

Donc c'est aussi ça qui vous a poussé à changer de médecin traitant ?

Oui ! Oui ! Oui, oui ! Bon le fait que ce soit un peu loin, bon, c'est vrai que c'était embêtant, quand on est malade, on n'a pas envie de prendre la voiture etc.... mais euh... je pense que c'est plus pour ça en fait ! Et je lui avais dit d'ailleurs !

Ah, vous pensez que c'est plus pour ça ?

Ouais ! Je pense que c'est quand même plus pour ça ! Mon mari continue à aller chez elle !

Parce qu'au départ vous ne m'avez pas dit ça ?

Ouais, mais en vous parlant, je me rends compte que... mais je lui avais dit d'ailleurs à elle ! Si je pense que... on va dire, c'est soixante, quarante !

D'accord !

Je pense, je pense ! Et euh... mon mari va toujours là bas parce que... il va jamais chez le Docteur, c'est un homme (elle prend un air ironique), il doit y aller une fois par an, il a pas changé de médecin traitant et euh... et une fois, j'étais allée avec lui et je lui avais dit justement ! Elle m'avait dit « je comprends, je comprends que t'ais changé » ! Je lui avais dit... à chaque fois que j'y allais, je me mettais à pleurer parce qu'elle me parlait de ma famille ! Je viens pas pour ça !

Vous auriez souhaité que la consultation soit un peu plus neutre ?

Un peu plus ! Enfin, comme je vous ai dit, qu'il y ait un petit lien affectif, je trouve ça sympa, c'est quand même plus sympa, on n'est pas un numéro, comme quand on va chez un spécialiste, on y va une fois toutes les morts d'évêque, il nous connaît pas, on est anonyme quoi ! Là, qu'on soit pas anonyme, c'est quand même le Docteur traitant mais bon, y a des limites !

D'accord ! Que ce soit un peu cloisonné quand même ?

Ben ouais, quand même ! Sinon, je vais voir une psy, je veux dire !

D'accord !

Et elle m'avait dit qu'elle s'était rendu compte quand même que... oui, elle débordait un peu trop !

Ouais, elle me l'a dit mais bon, après elle a compris que j'ai changé aussi du fait de la proximité ! Et puis je la vois encore hein, quand mon mari y va, du coup j'y vais, je l'aime bien hein (elle rigole) !

D'accord ! Vous entretenez encore des relations cordiales ?

Oui ! Oui, oui ! Ma sœur, elle est partie... j'ai une autre sœur à Toulon et à chaque fois qu'elle vient ici, enfin qu'elle vient me voir... elle va lui amener un bouquet de fleurs... vous voyez, c'est notre médecin traitant ! De famille donc euh... et je sais que ça lui fait plaisir ! »

e) **Souvenirs d'enfance**

Certains parents évoquent la relation médecin-patient de leur enfance et cela semble avoir conditionné en partie leur désir de faire suivre leur(s) enfant(s) par un médecin généraliste plutôt que par un pédiatre.

➤ Entretien N°1 : (Lignes 269 à 271)

« Parce que moi quand j'étais petite, j'ai le souvenir d'un médecin, moi j'allais voir aussi un médecin généraliste, c'était un homme, je devais avoir 5 ou 6 ans quoi, mais euh... il était... il était tout à fait euh... un peu la même attitude qu'elle, paternaliste ! »

➤ Entretien N°7 : (Lignes 1638 à 1652)

« Euh... Ah ouais, que peut être aussi pourquoi je vais voir un généraliste et pas un pédiatre, c'est

aussi une question de comment on a été éduqué ! Si on a des parents qui nous ont emmenés voir un pédiatre et pas un généraliste ou un généraliste et pas un pédiatre, on a tendance à faire la même chose avec ses enfants ! Pourquoi je dis ça parce que moi je ne suis jamais allé voir un pédiatre en tant qu'enfant, j'allais voir un généraliste et j'allais voir le généraliste de mes parents, qui avait suivi mes parents depuis des dizaines d'années euh... donc c'était une bonne connaissance de la famille ! J'ai peut être reproduit ça, c'est pour ça que je suis pas du tout parti du principe qu'il fallait aller chez un pédiatre pour mes enfants ! Parce qu'aussi ce médecin, quand j'étais enfant me soignait bien aussi quoi (rire) ! C'est aussi pour ça ! Il était quand même un peu froid mais en fait c'est parce que je crois qu'il avait un sacré charisme, il était pas méchant hein ? Il avait la voix très rauque, c'était un gros fumeur (rire) ! Il fumait dans le cabinet, quand on rentrait, ça sentait la cigarette ! Voilà, c'était la petite anecdote (rire gêné) ! C'est marrant quand j'y repense ! Il y avait une salle où il nous accueillait et une salle à côté où là je me retrouvais tout seul avec lui (rire gêné), c'est là où j'avais plus cette sensation de froid, enfin bref ! Parce que justement y avait peut être pas les parents qui faisaient la transition, justement ils étaient plus là ! Ils restaient à côté ! En tout cas, les fois où ils étaient pas à côté de moi, je m'en souviens bien ! »

➤ Entretien N°11 : (Lignes 3088 à 3097)

« Ben... le pédiatre, j'en ai un très mauvais souvenir parce que euh... en fait, quand j'étais petite, je devais me faire opérer des végétations et en fait, on était tombé sur un mauvais pédiatre et... ça a duré, ça a duré donc mes végétations sont devenues purulentes et... ça a duré plus de deux ans ! Et du coup, j'ai une myopie qui s'est développée à cause de ça ! En fait, on a été voir plusieurs ORL et c'est grâce à... on a changé de médecin ! Et on est tombé sur un généraliste mais formidable ! Et donc c'est devenu le médecin de famille euh... dès l'âge de mes huit ans jusqu'à maintenant ! Ma mère, elle le voit toujours ! Et... donc c'est à Toulon ! Et euh... il m'a sauvée ! Il a vu de suite qu'il fallait m'opérer, voilà ! Et tous les soirs où j'étais malade euh... il appelait ma mère euh... il prenait soin... il venait me voir très tard après son travail ! Formidable ! Il était compétent et dévoué ! Il s'inquiétait pour moi ! Et là, il demande toujours de mes nouvelles ! »

➤ Entretien N°13 : (Lignes 3833 à 3837)

« Petite, petite, je crois hein, que c'était un pédiatre et après un peu plus grande... enfin je crois que c'était lui aussi mais j'étais déjà adolescente ! Enfant, j'ai pas trop de souvenirs, mais j'étais rarement malade aussi ! J'ai pas de souvenance de Docteur ! Lui, il m'a connue adolescente, mes parents le consultaient aussi et après, voilà, ça a suivi son cours, une entière confiance vis-à-vis de moi, mes parents, et du coup après moi, c'était une évidence ! C'était une évidence qu'il voit mes enfants ! »

IV. DISCUSSION

A. LIMITES ET FORCES DE LA METHODOLOGIE

1. Les limites de l'étude

a) Le recrutement de l'échantillon

Dans notre étude, l'échantillon comporte 16 parents.

Différents biais de recrutement peuvent être mis en évidence :

- Les parents ayant accepté de réaliser les entretiens étaient particulièrement motivés par le sujet ;
- Le secteur géographique des interviewés est plutôt limité et surtout citadin. La moitié d'entre eux sont des habitants de Cagnes-sur-Mer, l'autre moitié est plus diversifiée avec 2 parents de l'arrière pays niçois.
- L'âge des parents interrogés se concentre sur la tranche d'âge 30/40 ans avec 13 parents entre 30 et 40 ans et seulement 3 parents en dehors de cette tranche (25, 28 et 48 ans). Des parents d'enfants de 0 à 6 ans d'âge « extrême » n'ont pas pu être recrutés.
- Le sexe des interviewés est très majoritairement féminin. Seulement 2 parents sur les 16 sont des hommes.

b) Les entretiens semi-structurés

Il s'agissait pour nous de la première réalisation d'enquête par entretiens. Notre inexpérience de l'exercice a inéluctablement occasionné une perte d'informations et certains oublis pendant les entretiens. Ces erreurs non intentionnelles dues à notre négligence, ont pu constituer un biais.

c) Le recueil des données

L'enquête par entretiens semi-structurés préconise une proximité entre l'intervieweur et l'interviewé, un engagement réciproque pour rechercher une information authentique et sincère.

Le risque, c'est que l'enquêteur fasse dire à l'interviewé ce que ce dernier n'aurait peut-être pas tout seul affirmé [4].

Un paramètre représentant un biais difficilement appréciable est le fait que l'enquêteur est un médecin généraliste en devenir, ce qui a pu influencer les réponses et inspirer plus de tolérance au cours des entretiens. Cependant, nous avons bien précisé en début d'entretien que tout pouvait être dit et qu'au contraire le ressenti de chacun était important à recueillir.

D'autres facteurs ont pu aussi influencer nos interlocuteurs :

- Notre ton de voix
- Notre attitude
- Nos réactions aux réponses
- Nos commentaires effectués hors du contexte de l'entretien

d) Conditions d'entretien

Les entretiens ont été enregistrés. La présence du Smartphone a pu gêner certains enquêtés, et modifier certaines réponses, malgré l'assurance de l'anonymat.

Les entretiens se sont déroulés dans des lieux choisis par les personnes interrogées, de manière à favoriser la confiance. Les différents lieux ont pu avoir une incidence sur l'ambiance de l'entretien et donc sur la qualité des réponses. L'importance de ce biais est difficile à apprécier.

e) L'analyse des données

La validité des résultats d'une étude qualitative est augmentée notamment par la triangulation c'est-à-dire la recherche de la convergence des résultats en croisant les analyses de plusieurs chercheurs, et en variant les techniques de recueil des données [1].

Dans notre étude, un seul chercheur a effectué l'analyse des résultats et une seule technique de recueil des données (enregistrement audio) a été utilisée ce qui représente un biais certain par rapport à l'analyse des entretiens.

2. Les forces de l'étude

Il s'agit d'une étude originale par la méthode employée (recherche qualitative) et par les thèmes abordés. L'approche qualitative et le travail sur les représentations mettent en valeur une certaine réalité du terrain, inaccessible par les chiffres.

Concernant le recrutement, en méthodologie qualitative, l'échantillon ne recherche pas la représentativité : le recueil de la diversité des opinions et comportements exige classiquement un échantillonnage en variation maximale ou un échantillonnage raisonné.

L'échantillonnage en variation maximale appelé aussi échantillonnage théorique est particulièrement adapté lorsque la question de recherche s'intéresse à la diversité des perceptions/opinions/comportements [1].

Dans notre recrutement, une attention particulière a été portée sur certaines variables qui nous ont semblées pertinentes comme le statut socioprofessionnel, le statut familial et le nombre d'enfants. Il en ressort un échantillonnage comprenant des enquêtés de différents niveaux socioprofessionnels, vivant en couple, en famille monoparentale ou en famille recomposée et ayant de 1 à 3 enfants.

De part notre travail préalable d'apprentissage et d'appréhension de cette technique [10], la conduite de nos entretiens, comme tout « art », s'est améliorée au fil des entretiens, par la méthode des essais et erreurs [2].

Le fait de ne pas donner d'indication sur les thèmes de l'entretien avant la rencontre, a permis d'avoir une approche la plus spontanée possible pour comprendre les représentations des parents.

L'analyse a été concomitante au recueil des données pour minimiser la perte des données, non verbales notamment.

B. LES RESULTATS

La consultation pédiatrique en médecine générale représente une consultation particulière pour les parents de part ses spécificités et les exigences qu'elle implique.

Le premier thème abordé dans notre étude fut les motifs de recours au médecin généraliste. Il s'agissait en fait plus d'une entrée en matière pour permettre aux enquêtés de se mettre dans l'ambiance plus que d'une réelle question de fond, l'objectif de notre enquête n'étant pas d'étudier les différentes affections pédiatriques rencontrées en soins primaires.

Cependant, il est à noter que les motifs évoqués sont représentatifs des différentes études réalisées à l'heure actuelle, à savoir avec une prédominance des pathologies infectieuses notamment ORL et des actes de prévention [7].

Les idées forces retrouvées dans notre enquête sont les suivantes :

Pour près de la moitié des parents interrogés, il n'existe aucun frein à aller consulter leur généraliste pour leur(s) enfant(s) :

Pour l'autre moitié des parents, les réticences évoquées sont :

1. Leur perception d'une gravité ou d'une spécificité de la pathologie pour lesquels ils consultent.
2. La nécessité d'un recours à des examens complémentaires, à l'avis d'un confrère spécialiste ou une potentielle hospitalisation de leur(s) enfant(s).
3. L'âge de 0 à 3 ans pour lequel l'enfant n'a pas encore suffisamment acquis le langage verbal pour exprimer ses symptômes.
4. Un échec de traitement de 1^{ère} intention.

Certains facteurs facilitant sont mis en exergue par les parents :

1. Le médecin généraliste conventionné de secteur 1 applique le tarif conventionnel : 28 € pour les enfants de moins de 2 ans et 26 € pour les enfants âgés de 2 à 6 ans.
2. La proximité du cabinet médical et son fonctionnement en ce qui concerne les jours d'ouverture et la possibilité de recours à des visites à domicile.
3. La notion de médecin de famille avec le suivi du (ou des) parent(s) et de l'enfant par le même médecin.

La place du pédiatre dans le suivi de l'enfant chez les parents qui font le choix d'avoir un médecin généraliste et un pédiatre pour leur(s) enfant(s) :

Parmi les 8 parents de notre étude qui font suivre leur(s) enfant(s) par un médecin généraliste et un pédiatre, la moitié d'entre eux expliquent consulter le médecin généraliste soit pour des motifs qui leur semblent bénins, soit dans le cas où leur pédiatre est indisponible. Le recours au médecin généraliste représente donc pour eux un choix de 2ème intention.

L'orientation de ces parents d'avoir comme interlocuteurs un médecin généraliste et un pédiatre est également liée à la typologie de la consultation. En effet, ces 8 parents préfèrent confier le suivi général et les vaccinations à leur pédiatre, considérant que le médecin généraliste prend en charge plutôt les pathologies aiguës bénignes. Pour certains d'entre eux, les maladies infantiles doivent être également suivies par leur pédiatre.

Ils expliquent ce choix par une plus grande expertise des pédiatres en matière de santé de l'enfant et sont donc plus en confiance en scindant deux types de suivi.

En ce qui concerne le cabinet médical lui-même :

1. Les parents recherchent une accessibilité de celui-ci.
2. L'agencement architectural est un critère non négligeable. Les parents sont également attentifs au confort et à la décoration que ce soit pour la salle d'attente ou pour le bureau et la salle d'examen. Cette étude a

soulevé l'importance que jouent les lieux dans la dimension humaine de la médecine générale.

La salle d'attente est un lieu incontournable en médecine générale.

1. Les parents sont unanimes quant à la durée excessive de l'attente pour les cabinets qui fonctionnent sans rendez-vous, même s'ils comprennent les contraintes et les exigences du mode d'exercice en libéral. Leurs besoins sont clairement exprimés en terme de durée d'attente pour leur(s) enfant(s). Elle ne devrait pas excéder trente minutes pour être tolérable.

2. De plus, ils affirment tous que la présence de jouets adaptés est indispensable à un accueil satisfaisant de l'enfant. Ils sont néanmoins conscients du risque de contamination infectieuse via ces jouets et soulignent l'absolue nécessité d'une hygiène stricte.

L'HAS a émis en Juin 2007 plusieurs recommandations à ce sujet notamment [16] :

Recommandation 2 : En l'absence d'un contrôle applicable du taux horaire de renouvellement de l'air, il est simplement recommandé d'assurer une aération quotidienne des locaux (accord professionnel).

La transmission croisée à partir des jouets de la salle d'attente est très probable (niveau de preuve 4).

Recommandation 9 : Les méthodes recommandées pour le nettoyage des jouets sont l'utilisation du lave-linge pour les jouets à surface textile et l'utilisation du lave-vaisselle pour les jouets à surface dure (accord professionnel).

Recommandation 10 : Si le recours à un lave-linge et à un lave-vaisselle est possible (équipement à demeure ou gestion à domicile par la personne chargée de l'entretien), il est recommandé (accord professionnel) :

- d'effectuer un nettoyage fréquent (tous les jours ou tous les deux jours) des jouets de la salle d'attente (il peut être judicieux de procéder à un roulement dans la mise à disposition en salle d'attente) ;
- de retirer systématiquement les jouets de la salle d'attente en période d'épidémie de bronchiolite ou de gastro-entérite.

Recommandation 11 : Si le recours à un lave-linge et à un lave-vaisselle n'est pas possible, il est recommandé de ne pas mettre de jouets dans la salle d'attente tout en soulignant qu'il est possible d'accepter que les familles apportent des jouets personnels (accord professionnel).

Il paraîtrait que ces quelques recommandations ne soient pas respectées dans les cabinets médicaux où se rendent les enquêtés et qu'elles soient assez difficiles à mettre en place.

Durant la consultation de l'enfant, une approche globale de l'enfant leur est nécessaire avec une attention particulière pour que l'enfant se sente le plus à son aise possible.

1. Les parents souhaitent, en premier lieu, être écoutés par le généraliste dans l'exposé du motif de consultation.

2. Un examen systématique complet de leur(s) enfant(s) est indispensable pour la grande majorité des parents.

3. Certains parents interrogés pensent que les compétences des médecins généralistes et des pédiatres concernant la santé de l'enfant ne sont pas équivalentes. Un des parents évoque même la nécessité d'une formation continue en pédiatrie des médecins généralistes.

Il serait nécessaire de plus communiquer sur la formation des médecins généralistes en matière de pédiatrie auprès des parents.

La formation pédiatrique actuelle des étudiants en médecine comprend :

PCEM 1 : Approche des problématiques de la naissance, de l'enfance et de l'adolescence à travers le programme de sciences humaines et sociales (aspects psychologiques, culturels, sociologiques, etc....).

PCEM 2-DCEM 1 : Développement normal de la naissance à l'adolescence, Sémiologie pédiatrique (clinique, biologique et radiologique).

DCEM 2-3-4 :

Rappel BO du 30/06/01 :

« Le deuxième cycle des études médicales a pour objectif l'acquisition des compétences cliniques et thérapeutiques et de capacité d'adaptation permettant aux étudiants d'exercer les fonctions hospitalières du troisième cycle et d'acquérir les compétences professionnelles de la filière dans laquelle ils s'engageront ».

Formation théorique en pédiatrie : Suivi de l'enfant normal, pathologie les plus fréquentes en médecine de premier recours, démarche de prévention et de dépistage (individuelle, collective).

Cet enseignement fait l'objet d'un module intitulé « Maturation et Vulnérabilité ».

DES de médecine générale :

L'objectif actuel du DES de médecine générale est d'acquérir une formation polyvalente permettant à l'étudiant de répondre en première ligne et en exercice ambulatoire aux besoins médicaux primaires de la population.

La maquette actuelle du DES s'étale sur 3 ans.

Place de la pédiatrie dans le DES de Médecine Générale :

– Enseignement théorique :

Dans l'ensemble des facultés, les thèmes relatifs à l'enfant et à l'adolescent sont en règle traités sous forme de cours magistraux, de présentations interactives, d'auto apprentissage, parfois de séminaires, dont la durée varie de un à trois jours.

Cependant, en moyenne, le temps dévolu à ces enseignements pédiatriques se situe autour de 6 à 8 heures.

Rappelons qu'au cours des 2 premiers cycles des études médicales, les étudiants reçoivent un enseignement morcelé de la pédiatrie. Ceci ne contribue pas à leur donner une vision de la prise en charge globale de l'enfant et de sa famille.

Les enseignants sont des généralistes, parfois des pédiatres, parfois les deux. La pratique des généralistes enseignants (en principe plus de 30 % de patients de moins de 18 ans dans leur patientèle) n'est pas une exigence formelle.

– Formation pratique :

Le stage hospitalier, autrefois obligatoire de 6 mois en pédiatrie (arrêté du 19 octobre 2001) est actuellement prévu en pédiatrie et/ou en gynécologie obstétrique (arrêté du 22 septembre 2004). Ceci est manifestement insuffisant pour assurer la formation pratique du généraliste en pédiatrie et est d'ailleurs considéré comme un « retour en arrière » par l'ISNAR-IMG (réunion de Brest, juin 2006).

La circulaire du 26 avril 2004 relative à l'organisation du SASPAS (Stage Autonome en Soins Primaires Ambulatoire Supervisé) permet aux internes de MG de réaliser un stage en PMI ou en centre de planification et d'éducation familiale.

A noter que l'application des textes réglementaires est très variable selon les facultés. Le stage obligatoire en pédiatrie est parfois conservé. Quant au nombre réel de stages en PMI, il demeure particulièrement flou.

– Evaluation :

L'évaluation du stage pratique est assurée par le responsable du stage.

Il n'y a pas de validation spécifique des acquis pédiatriques. Dans les facultés où on s'est orienté vers un tutorat, le tuteur généraliste accompagne l'étudiant dans son cursus et contribue à l'ensemble de son évaluation.

La formation continue des médecins généralistes :

Les thèmes et les modalités de la FMC sont définis par les généralistes qui peuvent faire appel à des pédiatres en fonction des thèmes choisis.

Le rapport SOMMELET [19] a émis plusieurs recommandations au sujet de la formation des généralistes :

- Renforcer la formation pédiatrique du DES de MG par un enseignement théorique homogène, réalisé en binôme étroit entre pédiatres et généralistes.
- Rendre obligatoire partout le stage de 6 mois en pédiatrie durant le DES de MG.
- Proposer aux généralistes qui souhaitent s’orienter vers un exercice partiellement pédiatrique un DIU de pédiatrie, piloté par des pédiatres universitaires, dont le contenu et les modalités doivent être régulièrement adaptés à l’évaluation des participants et à l’analyse des besoins. A noter la nécessité d’une réflexion sur la contribution des pédiatres non universitaires à cet enseignement. D’autres DIU ou DESC de type I (Psychiatrie de l’enfant et de l’adolescent, Douleur et soins de support, Urgences et réanimation pédiatrique) peuvent aussi leur être utiles.
- Attention : les généralistes doivent conserver avant tout leur rôle de médecin de famille. L’orientation vers des modes d’exercice plus spécifiques, favorisés par l’accès à des DESC et DU/DIU devrait être fondée sur l’analyse interrégionale des besoins, le risque étant de ne pas répondre au rôle de pivot du médecin traitant dans le système de soins et de voir disparaître la médecine générale, au profit « d’exercices spécialisés » de niveau de formation hétérogènes.
- Organiser l’évaluation des pratiques professionnelles des médecins généralistes dans le domaine de la pédiatrie en tenant compte du respect des référentiels et recommandations spécifiques concernant le domaine de la prise en charge primaire de 0 à 18 ans (en liaison avec la HAS).

A noter que les recommandations 1 et 2 sont aussi une demande de l’ISNAR-IMG (juin 2006).

4. La prescription doit être justifiée, argumentée et clairement expliquée dans les moindres détails. Les parents interrogés ne sont pas, pour la plupart, demandeur d’une prescription d’antibiotiques « coûte que coûte » lorsqu’il n’existe pas d’argument scientifique pour appuyer cette prescription mais paradoxalement, exigent une efficacité de traitement de première intention. Certains se montrent réticents par rapport à des types de molécule comme la cortisone.

5. Les mesures associées à la prescription médicamenteuse leur sont tout aussi importantes et ils exigent de la transparence notamment lors de conseils et règles hygiéno-diététiques à suivre.

6. L'étude a souligné les divergences d'avis concernant la tenue et le remplissage du carnet de santé. On retrouve des parents qui tiennent à ce que l'intégralité des consultations soit retranscrite dans le carnet de santé et d'autres qui ne mesurent pas une telle importance et ne l'apportent même pas en consultation. Certains se substituent au médecin généraliste et remplissent eux-mêmes les données qui leur semblent pertinentes. Le message transmis par certains médecins généralistes peut aussi conforter le parent dans la voie de la négligence puisqu'il n'est pas systématiquement demandé lors des consultations.

Cependant, il s'agit d'un document officiel dont le remplissage est obligatoire jusqu'aux 16 ans de l'enfant et doit respecter des règles strictes détaillées dans les articles L2132-1 à L2132-5 du Code de la santé publique [22].

Le carnet de santé contient les éléments d'information médicale nécessaires au suivi de la santé de l'enfant. C'est également un support de dialogue entre les professionnels de santé et les familles, délivrant des repères sur le développement de l'enfant et de l'adolescent, des conseils aux parents et des messages de prévention.

Sa consultation est soumise à l'accord des parents. Elle est réservée aux professionnels de santé dans le cadre de soins ou d'actes de prévention qu'ils lui délivrent. Présenté systématiquement au médecin, ce document lui permet de prendre connaissance des renseignements qui y figurent et d'y consigner ses propres indications et constatations. Le professionnel qui inscrit une information dans le carnet est tenu de s'identifier par le cachet de son cabinet et par sa signature.

Deux doubles pages insérées dans le carnet sont consacrées aux vaccinations et portent chacune un numéro de formulaire Cerfa (n°12594*01 et n°12595*01). Leur photocopie a valeur de certificat de vaccination.

Des certificats de santé sont établis par le médecin après chacun des 3 examens de santé obligatoires prévus avant les 6 ans de l'enfant, au moyen des formulaires « Premier certificat de santé » Cerfa n°12596*02, « Deuxième certificat de santé » et « Troisième certificat de santé » [20].

La thèse de Mélanie DAUTREY [9] montre que le carnet de santé est bien utilisé comme un outil de suivi mais qu'il n'est pas considéré comme un outil de dialogue avec les professionnels de santé.

Il serait donc nécessaire d'améliorer les connaissances des parents sur l'importance du carnet de santé tant au niveau du suivi de l'enfant qu'en tant que support de communication avec les différents professionnels de santé.

La relation tripartite médecin-enfant-parent

Notre étude a permis de mettre en évidence la place prépondérante de la Relation entre les 3 protagonistes médecin-enfant-parent dans la consultation pédiatrique en médecine générale.

1. Il est essentiel d'établir une relation de confiance qui repose sur plusieurs axes : communication, affinité, espace temps, qualités intrinsèques du généraliste.

2. Tout d'abord la communication est un thème abordé quasiment par l'ensemble des parents interrogés. L'ensemble des enquêtés évoquent spontanément leur attente d'une écoute empathique et de qualité. La qualité d'écoute exige de se concentrer sur ce qui est dit. Il ne s'agit pas simplement d'entendre les mots mais de fournir un effort complet pour comprendre et interpréter les messages de celui qui expose sa problématique. C'est le concept d'écoute active, développé à partir des travaux du psychologue humaniste américain Carl Rogers. Elle permet souvent d'établir un lien de confiance rapide.

La communication doit s'orienter autant vers l'enfant que vers son parent.

L'équipe néerlandaise du Docteur Tates Kiek [8] s'est intéressée à la relation tripartite médecin-enfant-parent lors d'une série de 105 consultations de médecine générale enregistrées entre 1975 et 1993. Les enfants avaient entre 4 et 12 ans. Il en ressort que les deux adultes dialoguent entre eux, l'enfant étant plus ou moins passif. Dans 90% des cas, la consultation se termine par une absence de participation de l'enfant.

Il paraît donc nécessaire de respecter plusieurs règles de base lors de la prise en charge d'un enfant, notamment [15] :

- Interpeller l'enfant par son prénom et lui poser directement les questions ;
- Expliquer à l'adulte qu'il faut laisser l'enfant s'exprimer, et ensuite, après avoir parlé avec l'enfant, utiliser en complément l'expertise parentale ;
- Inciter les parents à se tourner également vers l'enfant lorsqu'il s'exprime.

Quelques notions simples, qui doivent être appliquées autant à l'enfant qu'à son parent, permettent une communication optimale entre les 3 interlocuteurs au cours de la consultation d'un enfant en médecine générale [5] :

- Privilégier les questions ouvertes ;

- Utiliser la reformulation ;
- Utiliser un vocabulaire adapté à la compréhension ;
- S’assurer de la bonne compréhension ;
- Garder un contact visuel ;
- Permettre à chacun d’exprimer ses préoccupations ;
- Prendre en compte les réactions ;
- Recueillir les représentations de chacun par rapport à la maladie de l’enfant ;
- Permettre à chacun d’exprimer ses attentes ;
- Recentrer l’entretien si nécessaire ;
- Utiliser les silences ;
- Faciliter verbalement ou non verbalement les réponses ;
- Encourager le patient ;
- Demander à chacun si des questions restent en suspens.

La législation

Les décisions concernant l’enfant ne peuvent se dispenser des parents puisque selon la loi 70-459 du 04 juin 1970 sur l’autorité parentale, « (le mineur) reste sous leur autorité jusqu’à sa majorité ou son émancipation » et « L’autorité appartient aux père et mère pour protéger l’enfant dans sa sécurité, sa santé et sa moralité. Ils ont à son égard droit et devoir de garde, de surveillance et d’éducation » (articles 371-1 et 371-2 du Code Civil).

Cependant le consentement de l’enfant dans toute décision médicale doit être recherché. De manière générale, le consentement doit être libre, conscient et éclairé selon le Comité National d’Ethique.

Enfants et parents doivent donc pouvoir donner leur avis, qui doit être pris en compte. Ceci est bien illustré par la Convention des Nations Unies relative aux droits de l’enfant du 20 octobre 1989 : « Les Etats parties garantissent à l’enfant qui est capable de discernement le droit d’exprimer librement son opinion sur toute question l’intéressant, les opinions de l’enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité » [21].

V. CONCLUSION

Si pour une partie des parents, il n'existe aucun frein à confier la santé de leur(s) enfant(s) au médecin généraliste, les réticences évoquées par les autres parents sont les suivantes :

- Lors d'une urgence, d'une gravité ou d'une spécificité de la pathologie ressentie ;
- Lorsqu'il y a nécessité d'orientation vers un confrère spécialiste ou d'une hospitalisation ;
- Dans le cas de la tranche d'âge préscolaire où le langage verbal n'est pas acquis ;
- Dans le cas d'un échec de traitement de première intention.

Les facteurs facilitant sont surtout d'ordre organisationnel avec une proximité et une accessibilité du cabinet médical, des jours et horaires d'ouverture correspondant aux emplois du temps des enfants et des parents le plus souvent actifs c'est-à-dire une ouverture le mercredi et le samedi matin, une possibilité de visite à domicile, et enfin, point non négligeable pour les parents interrogés, le tarif conventionné en secteur 1 des consultations d'enfant chez le médecin généraliste.

Concernant la prise en charge médicale de leur(s) enfant(s), les parents ont des attentes multiples.

Au niveau de l'accueil pur du jeune enfant au sein du cabinet médical, plusieurs facteurs entrent en compte et font partie intégrante de la prise en charge tels que :

- L'organisation de la salle d'attente avec la mise à disposition de jouets adaptés aux grandes catégories d'âge des enfants de 0 à 6 ans ;
- Une hygiène stricte pour réduire la propagation des infections ;
- La décoration du cabinet médical qui ne doit pas rappeler la froideur hospitalière souvent évoquée.

Les médecins généralistes doivent répondre à plusieurs exigences, tant au niveau technique qu'au niveau relationnel.

En effet, le professionnalisme et la technicité de la prise en charge des enfants sont des conditions princeps.

Cependant, notre étude montre que ces parents sont également attentifs à certains traits de caractère du praticien tel que la douceur, la patience et l'affinité innée envers les enfants.

Mais l'essentiel dans la prise en charge de l'enfant semble être la Relation établie entre les trois protagonistes

avec des caractéristiques univoques pour l'établissement d'une relation de confiance :

- Une écoute active du parent et de l'enfant ;
- Un dialogue adapté et attentif ;
- Une réponse à l'angoisse maternelle toujours présente à différents degrés.

L'image du médecin généraliste qui, avant, représentait un être supérieur, « tout puissant » dont on ne discutait ni les diagnostics, ni les prescriptions, a évolué.

Désormais, la consultation du jeune enfant en médecine générale, doit être une véritable coopération impliquant une participation active du parent et de l'enfant dans chaque décision de soins.

La transparence dans le diagnostic et la prescription médicale est prépondérante. Et, au-delà du champ médical, les parents d'enfants de 0 à 6 ans attendent de leur médecin généraliste des conseils éclairés et personnalisés dans différents domaines, tels que la nutrition, l'éducation, le sport, la vie scolaire donc dans toutes les sphères qui concernent l'enfant.

Des solutions peuvent être apportées pour améliorer la prise en charge de l'enfant de 0 à 6 ans en cabinet de médecine générale, notamment une attention particulière aux conditions d'accueil au sein du cabinet avec des consultations possibles sur rendez-vous, la mise à disposition de jouets et d'un petit espace réservé aux enfants et une durée d'attente limitée n'excédant pas une demi-heure. A cela doivent s'ajouter une approche spécifique orientée vers un dialogue adapté à l'âge de l'enfant et une implication du parent dans tout acte de soins, avec une réponse adaptée et personnalisée du médecin généraliste aux questions et angoisses parentales.

Le médecin généraliste représente donc un acteur central de la prise en charge de la santé des enfants de 0 à 6 ans. Il doit également participer à leur accompagnement au niveau scolaire, social et éducatif, et guider leurs parents dans les questions de parentalité.

VI. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

OUVRAGES

- [1] ASSOCIATION FRANCAISE DES JEUNES CHERCHEURS EN MEDECINE GENERALE. *Initiation à la recherche*. Neuilly-sur-Seine : GM Santé ; [Paris] : CNGE, 2011, 216 p. ISBN 978-2-919616-05-3
- [2] BLANCHET A., GOTMAN A. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. 2e éd. Refondue. Paris : Armand Colin, 2007, 126 p. (128. Sociologie anthropologie). ISBN 978-2-200-34605-8
- [3] COLLEGE NATIONAL DES GENERALISTES ENSEIGNANTS (France). *Médecine générale*. 2ème éd. Issy-les-Moulineaux : Elsevier-Masson, 2009, XXX-454 p. (Abrégés. Connaissances et pratique). ISBN 978-2-294-06768-6
- [4] KAUFMANN J.-C. *L'entretien compréhensif*. Paris : Nathan, 1996, 127 p. (128. Sociologie ; 137). ISBN 2-09-190469-4
- [5] RICHARD F., RICHARD C., LUSSIEZ M.-T. et al. *La communication professionnelle en santé*. Saint-Laurent (Québec) : Éd. du Renouveau pédagogique, 2005, XXI-840 p. ISBN 2-7613-1518-9

ARTICLES DE REVUES

- [6] AUBIN-AUGER I., MERCIER A., BAUMANN L., et al. *Introduction à la recherche qualitative*. Exercer, 2008, 84, pp. 142-145. ISSN 0998-3953
- [7] GRIOT E. *Les consultations d'enfants en médecine générale. Consommation médicale, affections pédiatriques en soins primaires* [en ligne]. Issy-les-Moulineaux : Société française de médecine générale, 1998. Disponible sur : <http://www.sfm.org/data/generateur/generateur_fiche/187/fichier_enfantsegbe182.pdf> (Consulté le 23/04/2013)
- [8] KIEK T., et al. *Doctor-parent-child relationships : a «pas de trois»*. Patient Educ. Couns., 2002, vol. 48, n°1, pp. 5-14. ISSN 0738-3991

THESES, MEMOIRES

- [9] DAUTREY M. *Le parcours de santé des enfants : enquête par questionnaire téléphonique auprès de 80 familles d'enfants de deux à neuf ans au sein de cabinets de médecine ambulatoire* [en ligne]. Thèse de médecine. Lyon : Université Claude Bernard-Lyon 1, 2009, 137 p. Disponible sur : <http://www.urps-med-ra.fr/upload/editor/These_DAUTREY_Melanie_1309783742201.pdf> (Consulté le 30/04/2013)
- [10] PASQUIER E. *Comment préparer et réaliser un entretien semi-dirigé dans un travail de recherche en médecine générale* [en ligne]. Mémoire de médecine générale. Lyon : Faculté Lyon Nord, 2004, 23 p. Disponible sur : <http://www.nice.cnge.fr/IMG/pdf/memoire_E_PASQUIER.pdf> (consulté le 23/04/2013)

RAPPORTS, ETUDES, RECOMMANDATIONS

- [11] BUNGNER M., FANTINO B., WAINSTEN J.-P., et al. *Etude REMEDE (Relation MEDecin – Entourage du patient) : relations des médecins généralistes avec l'entourage de leurs patients* [en ligne]. Rueil-Malmaison : Novartis, 2003. Disponible sur : <<http://www.proximologie.com/recherche/soignants-et-entourage/etude-remede-br-medecine-generale-et-proches.aspx>> (Consulté le 03/05/2013)

[12] CONSEIL NATIONAL DE L'ORDRE DES MÉDECINS. *Atlas de la démographie médicale en France, situation au 1^{er} Janvier 2010* [en ligne], 167 p. Disponible sur : <<http://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/Atlas%20National%20CNOM%202010.pdf>> (consulté le 12/04/2013)

[13] FRANC C., LE VAILLANT M., ROSMAN S. et al. *La prise en charge des enfants de moins de 16 ans en médecine générale* [en ligne]. Document de travail, Série études et recherche, n°69. Paris : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), 2007, 56 p. Disponible sur : <<http://www.drees.sante.gouv.fr/IMG/pdf/serieetud69.pdf>> (consulté le 12/04/2013)

[14] FRANC C., LE VAILLANT M., ROSMAN S. et al. *La prise en charge des enfants en médecine générale : une typologie des consultations et visites* [en ligne]. Etudes et résultats, n°588. Paris : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), 2007, 4 p. Disponible sur : <<http://www.drees.sante.gouv.fr/IMG/pdf/er588.pdf>> (consulté le 12/04/2013)

[15] GILOT S., VEDOVATI J. *Gérer une consultation tripartite si le malade est un enfant* [en ligne]. Rueil-Malmaison : Novartis, 2012. Disponible sur : <<http://www.proximologie.com/Portals/6/PDF/fiches-telechargeables/entourage-et-pratique-medicale/fiches-pratiques/gerer-une-consultation-tripartite-si-le-malade-est-un-enfant.pdf>> (Consulté le 30/04/2013)

[16] HAUTE AUTORITE DE SANTE (HAS). *Hygiène et prévention du risque infectieux en cabinet médical ou paramédical : recommandations* [en ligne]. Recommandations professionnelles. Saint-Denis La Plaine : HAS, 2007, 35 p. Disponible sur : <http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/hygiene_au_cabinet_medical_-_recommandations_2007_11_27__18_45_21_278.pdf> (consulté le 23/04/2013)

[17] HAUTE AUTORITE DE SANTE (HAS). *Propositions portant sur le dépistage individuel chez l'enfant de 28 jours à 6 ans, destinées aux médecins généralistes, pédiatres, médecins de PMI et médecins* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_451143/fr/propositions-portant-sur-le-depistage-individuel-chez-lenfant-de-28-jours-a-6-ans-destinees-aux-medecins-generalistes-pediatres-medecins-de-pmi-et-medecins-scolaires> (consulté le 12/04/2013)

[18] INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES (INSEE). *Démographie : taux de fécondité* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/publications-et-services/default.asp?page=dossiers_web/dev_durable/fecondite.htm> (consulté le 12/04/2013)

[19] SOMMELET D. *Organisation de la prise en charge globale de la santé de l'enfant et de l'adolescent. Les acteurs et les structures : analyse verticale. Les médecins généralistes*. In : *L'enfant et l'adolescent : un enjeu de société, une priorité du système de santé : rapport de mission sur l'amélioration de la santé de l'enfant et de l'adolescent* [en ligne]. Paris, Ministère de la santé et des solidarités, 2006, p. 353-363. Disponible sur : <<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/074000282/0000.pdf>> (Consulté le 30/04/2013)

REGLEMENTATION, ARTICLES DE LOIS

[20] DIRECTION DE L'INFORMATION LÉGALE ET ADMINISTRATIVE (Premier ministre). *Carnet de santé de l'enfant* [en ligne]. Paris : Direction de l'information légale et administrative, 2011. Disponible sur : <<http://vosdroits.service-public.fr/F810.xhtml>> (Consulté le 23/04/2013)

[21] HAUT-COMMISSARIAT DES NATIONS UNIES AUX DROITS DE L'HOMME. *Convention relative aux droits de l'enfant : article 12* [en ligne]. Entrée en vigueur le 2 septembre 1990. Disponible sur : <<http://www2.ohchr.org/french/law/crc.htm>>. (Consulté le 30/04/2013)

[22] MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTE. *Carnet de santé et examens obligatoires : articles L2132-1 à L2132-5* [en ligne]. Code de la santé publique, version en vigueur au 23 avril 2013.

Disponible sur :

<<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006171130&cidTexte=LEGITEXT000006072665>> (Consulté le 23/04/2013)

COMMUNICATION

[23] TOUBOUL P. *Recherche qualitative* [en ligne]. 2011, Nice. Nice : Collège de médecine générale de Nice, 2012, 19 p. Disponible sur :

<http://www.nice.cnge.fr/IMG/pdf/Recherche_qualitative_PT_Seminaire_de_these_2011.pdf> (consulté le 23/04/2013)

VII. ANNEXES

A. ANNEXE 1 : CALENDRIER VACCINAL 2013 SIMPLIFIE



B. ANNEXE 2 : FICHES D'IDENTIFICATION DES PARENTS

Nom

Prénom

Numéro de téléphone portable

Lieu de résidence

- 1) Les médecins qui s'occupent habituellement de la santé de votre ou de vos enfant(s) sont :
 - Le médecin généraliste seulement
 - Le médecin généraliste et le pédiatre
 - Le pédiatre seulement
 - Autre :

- 2) Habituellement, est-ce vous qui vous occupez de ce qui a un rapport avec la santé de votre ou de vos enfant(s) (consultation chez les médecins, pharmacie, délivrance des traitements) ?

- 3) Quel est votre sexe ?
- 4) Quel est votre âge ?
- 5) Quelle est votre profession ?
- 6) Quel est votre statut familial ?
 - Marié/pacsé/concubinage
 - Monoparental
 - Famille recomposée
- 7) Combien avez-vous d'enfant(s) ?
- 8) Quels sont le sexe et l'âge de votre ou de vos enfant(s) ?
- 9) Pour les enfants qui ne sont pas encore rentrés à l'école maternelle, quel est le mode de garde principal ?

C. ANNEXE 3 : GUIDE D'ENTRETIEN INITIAL

Je prépare ma thèse de médecine générale.

Lorsque j'aurai obtenu mon diplôme, mon projet professionnel est de m'installer en ville, très probablement en association. Depuis mes années lycée, je souhaite devenir médecin de famille et suivre mes patients sur du long terme, dès le plus jeune âge si possible.

Présentation et objectifs de ma recherche :

La consultation pédiatrique en médecine générale : expériences, perception et attentes de parents d'enfants de 0 à 6 ans. Enquête qualitative auprès de 16 parents dans les Alpes-Maritimes.

Les objectifs de mon étude sont de recueillir le vécu des parents d'enfants de 0 à 6 ans de la consultation de leur(s) enfant(s) chez le médecin généraliste et d'analyser les facteurs facilitant et les freins à confier la santé de leur(s) enfant(s) au médecin généraliste.

Dans le cadre de cette étude, l'anonymat est garanti et l'enregistrement de cet entretien que je vais effectuer servira uniquement à l'analyse et sera ensuite détruit.

Notre entretien va durer 30 minutes environ.

Je vous demanderai d'être le plus honnête possible dans vos réponses. Je ne porterai évidemment aucun jugement de valeur et souhaite comprendre au mieux vos motivations et les freins que vous pouvez ressentir à aller consulter un médecin généraliste pour votre ou vos enfants.

D'autre part, il vous sera possible de lire cette thèse si vous le désirez.

Thème N°1 : Le recours au médecin généraliste

- a) Quelles situations vous amènent dans votre expérience personnelle à consulter votre médecin généraliste pour votre (ou vos) enfant(s) ?
- b) Dans quels cas hésiteriez-vous à consulter votre médecin généraliste pour votre (ou vos) enfant(s) ?

Thème N°2 : Le déroulement de la consultation pédiatrique en médecine générale

- a) Comment se déroule habituellement une consultation chez votre médecin généraliste pour votre (ou vos) enfant(s) ? Expliquer moi chaque étape : interrogatoire, examen physique, prescription et rédaction du carnet de santé.
- b) D'après vous, quels sont les aspects particulièrement importants d'une consultation pour votre (ou vos) enfant(s) ?
- c) Selon vous, de quelle manière pourrait-on améliorer le déroulement de la consultation pédiatrique en médecine générale ?

Thème N°3 : La relation triangulaire médecin-enfant-parents

- a) Quelle relation s'établit-il entre le médecin généraliste, vous et votre enfant ?
- b) D'après vous, quelles sont les qualités nécessaires à un médecin pour la prise en charge optimale d'un enfant ?
- c) Qu'est ce qui pourrait améliorer la relation médecin-enfant-parents ?

D. ANNEXE 4 : VERBATIM

ENTRETIEN N°1 :

Réalisé le 01/06/2012 au domicile de l'interviewée, durée 33 minutes.

Quels types de situations vous amènent à consulter le médecin généraliste pour votre enfant ?

- 5 Lorsqu'il est malade, lorsqu'il a des symptômes, euh..., lorsqu'il a de la fièvre, euh..., lorsqu'il a le nez qui coule, euh..., enfin...

Pouvez-vous me détailler un peu plus les motifs de recours pour lesquels vous allez consulter le médecin généraliste ?

Euh... c'est-à-dire ? Ce qu'il a et qui me fait aller chez le généraliste ?

Oui

- 10 Le plus souvent c'est de la fièvre, la grosse toux euh..., et euh... finalement la dernière fois c'était la varicelle, euh... j'y vais pas tant que ça en fait, au final, euh..., après euh... ah oui, éventuellement la toux grasse, la bronchite, euh..., la gastro il a fait dernièrement, euh... ah oui par rapport aux selles les selles molles, quand il a la diarrhée et sinon, non il n'a pas eu d'autres gros problèmes de santé... à part la varicelle il a pas fait d'autres maladies infantiles !

- 15 *Est-ce qu'il y a des situations pour lesquelles vous hésiteriez à aller consulter le médecin généraliste ?*

C'est-à-dire ? Où j'hésiterai à aller consulter le médecin généraliste et plutôt quelqu'un d'autre ou, ou, euh... personne ?

Vous hésiteriez à consulter un médecin généraliste et ou vous auriez plutôt tendance à vouloir aller consulter un spécialiste de l'enfant donc le pédiatre ?

- 20 Ah ! Euh... non ! Pour aller voir un pédiatre non, c'est-à-dire j'ai toujours, toujours recours au médecin, je ne me tourne jamais plus, euh..., j'ai consulté un pédiatre quand il était beaucoup plus petit mais je ne me tourne jamais plus vers un pédiatre, je vais me tourner là comme c'est le cas en ce moment, euh... directement vers des spécialistes par exemple là un gastro, euh... pour ses problèmes de selles, mais plus vers un pédiatre !

- 25 *Est-ce que vous pouvez m'expliquer justement pourquoi vous choisissez d'aller consulter maintenant exclusivement le généraliste et plus le pédiatre ?*

- Oui ! Ben parce que au début il s'est passé avec euh... le pédiatre, euh... j'avais l'impression qu'il était trop, euh... rigoureux, euh... par rapport à moi ce euh... la façon dont j'entendais faire évoluer mon enfant notamment dans le régime alimentaire par exemple... alors c'était très strict, il fallait incorporer tel et tel aliment à tel moment de, euh... enfin à tel âge ! J'ai, euh... en fait le déclic ça a été quand je l'ai mis à la crèche et qu'il a fallu donner à la crèche un protocole alimentaire et moi G. il mangeait déjà, donc il avait 6 mois quand il est rentré à la crèche, et je lui avais déjà fait manger tout ce qui est viande blanche, je lui avais même fait manger déjà les viandes rouges donc... ça faisait déjà depuis l'âge de 3 mois qu'il mangeait des petits pots et heu bon quand j'ai dit ça au pédiatre (rire) bien entendu, il n'a pas apprécié et en plus quand je lui ai demandé de mettre sur papier comme quoi G. pouvait au moins manger les viandes blanches, euh... pour pouvoir donner à la crèche, il a pas voulu et donc voilà c'est à la suite de ça en fait que je me suis dit, euh... après tout pourquoi aller consulter un pédiatre plutôt, euh... et je me suis tournée vers le médecin généraliste que je connais bien et euh... bon voilà !

- 40 *Et donc là par exemple, sur ce point là notamment votre médecin généraliste, c'est votre médecin généraliste de famille ?*

Ouais, oui !

Vous n'avez pas retrouvé ce qui vous gêne chez le pédiatre ?

- 45 Non, c'était moins strict parce qu'elle me connaissait, surtout moi parce que c'est surtout moi qu'elle connaît plutôt que mon mari, elle me connaissait et elle me faisait confiance et notamment sur ce protocole alimentaire bon elle m'a dit hein... elle m'a mis au courant, elle m'a dit que bon, il faut faire attention, qu'il y a quand même une norme pour introduire les aliments etc. mais quand moi je lui ai expliqué comment je procédais avec G., que je faisais quand même attention, que lorsque j'avais introduit les petits pots euh... les légumes, j'avais fait pendant plusieurs jours le même légume, j'avais regardé s'il

- 50 y avait une réaction etc., bon voilà ! Elle, elle m'a mis, bon je pense que c'est son travail, elle m'a mis, elle m'a dit y a des précautions à prendre mais après euh... bon elle m'a fait confiance et donc euh... le papier elle a bien voulu me le faire euh... elle m'a fait l'ordonnance avec au moins les viandes blanches, pas les viandes rouges mais au moins les viandes blanches !

Donc si je comprends bien, ce qui vous a convaincu de consulter le médecin généraliste seulement, c'est aussi qu'elle tient compte de votre évolution personnelle avec votre enfant ?

- 55 Ouais, oui, voilà !

Sans vous imposer un protocole pré établi ?

Exactement, et puis elle me connaît bien euh... j'avais l'impression que le pédiatre il restait dans ses clous, alors un enfant à 3 mois ça doit faire ça, ça doit faire ça... enfin voilà, tandis qu'elle, elle adaptait en fonction de moi et de ce qu'elle voyait de G... !

- 60 *Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter pour cette partie là sur le recours au médecin généraliste ?*

Ben alors, médecin généraliste... bon après, alors moi je suis pas sensible à ce côté-là mais c'est vrai que quand même je dois l'énoncer, que ça me euh... enfin... ça me convient aussi, c'est le côté financier ! Euh ça coûte bon, moins cher d'amener, de faire une consultation chez le médecin généraliste avec G. que chez le pédiatre ! Mais euh... pour aller chez le médecin généraliste, on paye 28 euros la consultation et chez le pédiatre, euh... c'était, je me rappelle plus parce que ça fait longtemps mais c'était euh... euh... pas le double mais pas loin ! C'était 45 euros je crois !

- 65

Mais vous avez une mutuelle pour ça, qui prend en charge ?

Oui, alors euh... comme je faisais l'avance des frais, j'ai jamais regardé ce qu'elle remboursait la mutuelle mais je le voyais parce que je faisais les chèques en fait !

- 70 *Ce qui vous embête c'est de faire l'avance des frais ?*

Non, enfin moi voilà euh... comme j'ai dit, moi ça euh... moi j'ai jamais été sensible pour le moment à l'argument financier mais c'est vrai que quand je fais mon chèque (rire), je suis contente d'en faire un à 28 euros plutôt qu'un à 45 (rire) !

Donc on peut dire que vous y êtes un peu sensible quelque part ?

- 75 Ouais, oui ! Oui, oui un peu quand même (rire gêné) !

Si vous en parlez, c'est que vous y êtes un peu sensible !

(Silence)

Disons que pour la somme, je trouve que euh... il est euh... autant pris en charge par un médecin généraliste que par, enfin euh... même mieux puisque moi je me sens mieux avec mon médecin généraliste que euh... avec un pédiatre quoi !

- 80

Si je comprends bien, vous pensez que le tarif d'un pédiatre n'est pas justifié par rapport au tarif d'un médecin généraliste pour une prestation de pédiatrie ?

Ouais ! Oui, je vois pas l'intérêt en fait ! Je vois pas, si vous voulez, la justification qui fait qu'un pédiatre on va le payer 45 euros pour la même chose que ce que va faire un médecin généraliste, bien que bon il soit plus formé sur pleins de choses, plus spécialisé oui d'accord !

- 85

Là vous parlez dans les cas en général ?

Ouais !

Mais si vous imaginiez un cas très spécifique ! Vous n'avez pas une idée sur quelque chose qui pourrait vous faire dire « Oh non ! Je ne vais certainement pas aller chez le généraliste mais là cette fois ci c'est le pédiatre directement ! » Enfin, est-ce que dans votre conscience il y a quelque chose qui vous dit dans tel cas j'exclurai le généraliste et j'irai tout de suite chez le pédiatre sans passer par la case généraliste ?

- 90

Non, jamais, je ne me suis jamais demandée euh... et puis non je me suis toujours dit que mon médecin généraliste aurait la solution à tout en fait ! Et pas moins qu'un pédiatre en fait ! Jamais, ça ne m'a jamais traversé l'esprit (rire) !

- 95 *D'accord ! Bon alors maintenant, on va rentrer un peu plus en détail dans le déroulement de la consultation chez le médecin généraliste ! Est-ce que vous pourriez me détailler, vraiment étape par étape la consultation donc chez votre généraliste pour G. ? De manière un peu général, qu'est-ce qui se*

passé à chaque fois, ce que vous reprenez de toutes les étapes de la consultation pour G. ?

- 100 D'accord ! Alors euh... quand on rentre dans le cabinet donc d'abord c'est moi qui énonce les symptômes, enfin ce qu'il a ! Euh... elle m'écoute ! Euh... ensuite il passe sur la table d'auscultation, euh... elle l'ausculte donc en fonction de ce que je lui ai dit mais de toute façon quoique je lui dise elle ausculte toujours les oreilles, elle regarde dans les oreilles, elle regarde la bouche, euh... elle met ses mains sur le ventre, ça toujours ! Et elle regarde si y a des ganglions alors dus aux dents ou je ne sais pas, enfin bon voilà ! Voilà ça, elle le fait toujours ! Par contre ce qu'elle fait pas, enfin c'est vrai que la
- 105 différence avec le pédiatre, c'est quand j'allais chez le pédiatre, il le pesait à chaque fois ! Et elle, elle le pèse, euh... enfin c'est pas à toutes les consultations quoi ! Elle ne le pèse pas et elle ne le mesure pas !

Ça vous gêne ?

- Euh... ça me gêne ? Euh... non ! Enfin moi ça me gêne pas euh... maintenant quand elle a besoin de savoir le poids pour un médicament par exemple, là dans ce cas là elle le pèse ! Euh... on le met sur la
- 110 balance ! Mais c'est vrai que c'est pas systématique alors que chez le pédiatre, à chaque fois, il le mettait sur la balance, à chaque fois ! A chaque fois qu'on y allait, il le mettait sur la balance et il le mesurait ! Et là non ! Là, il est euh... c'est vraiment quand elle a besoin de savoir son poids pour un médicament, pour un médicament avec des doses par rapport au poids, ou des choses comme ça ou si je lui dis qu'il a la gastro et que euh... pour voir s'il a pas trop maigri euh... mais voilà ! Et du coup, sur le euh... sur le
- 115 livret de santé là euh... enfin le carnet de santé euh... du coup la courbe, tout ça, c'est pas rempli ! Voilà !

D'accord ! Alors qu'est-ce que vous en pensez de ça ?

Moi ça me gêne pas plus que ça parce que, dans la mesure où moi si je veux le peser, je le pèse chez moi et je remplis ma courbe ! Euh...

Vous le pesez sur un pèse personne standard ?

- 120 Ouais ! Oui, oui ! Et je remplis ma courbe et même je vois, enfin je sais pas, moi ça me euh... après, c'était quand j'allais chez le pédiatre, c'était important de voir « il avait pris tant de kilos, il avait pris tant de centimètres » !

Mais c'était au début alors ?

- 125 Ouais, voilà ! G., on n'a arrêté d'aller voir le pédiatre, il avait 6 mois et on est passé exclusivement au médecin généraliste !

D'accord ! Alors de 0 à 6 mois c'était que le pédiatre et à partir de 6 mois que le médecin généraliste !

Quand il avait 6 mois, elle le pesait un peu plus et après à partir de 1 an euh... bon voilà, ça n'a plus du tout été systématique !

D'accord ! Et donc au final, c'est vous là, mais vous le faites, vous remplissez vos courbes ?

- 130 Non ! Non, non ! Je ne le fais même pas !

Bon d'accord ! Donc pour revenir juste à l'examen physique pur pendant la consultation, donc là on est toujours dans l'examen physique, quand vous dites que systématiquement votre généraliste il examine les oreilles euh... ?

- 135 Euh... elle fait les oreilles, la bouche, avec le stéthoscope elle l'écoute respirer, tout le temps euh... et elle touche le ventre et là ici tout en haut (elle montre les aires ganglionnaires cervicales) ! Ça, c'est tout le temps, quelque soit les symptômes !

D'accord ! Est-ce qu'il y a des aspects euh... alors non pardon ! On n'a pas parlé de la suite donc de la consultation ! Après l'examen physique, comment ça se passe habituellement ?

- 140 Alors, après elle me dit euh... ce qu'elle a trouvé donc elle me dit bon effectivement il a la gorge rouge ou je sais pas ce qu'elle a trouvé, et en fonction de cela, et ben elle me dresse une ordonnance avec euh... et elle m'explique chaque médicament, comment je dois lui faire prendre, quand, à quel moment du repas ou de la journée, en quelle quantité, elle m'écrit sur l'ordonnance et voilà ! Et éventuellement euh... quand elle a... elle recherche des fois quand certains médicaments sont bien spécifiques, qu'elle a des doutes sur euh... par rapport au poids de l'enfant, par rapport à l'âge, elle recherche sur euh... internet !
- 145 Vous avez quelque chose sur internet, je crois ? Donc elle recherche par rapport au médicament ce qui est dit et euh... euh... et voilà ! Et après euh... et après c'est fini !

Est-ce qu'elle remplit le carnet de santé ?

- Oui ! Ah ça, par contre, elle remplit tout le temps le carnet de santé ! Elle regarde du coup tout le temps au niveau des vaccins si on est à jour et elle me marque au crayon quand je dois revenir pour tel vaccin !
 150 Donc sur le carnet de santé, j'ai les dates au crayon pour les rappels, pour les choses comme ça ! Et à chaque fois que j'y vais, elle regarde et elle me dit « bon attention, il faut revenir à tel moment pour tel vaccin » !

Donc elle vous informe de la suite ? Si il ne se passe rien entre, vous ne vous revoyez pas spécialement mais par contre pour le suivi et les vaccins vous vous revoyez ?

- 155 Ah oui, oui ! Après je sais que euh... c'est ça aussi la grande différence avec le pédiatre, c'est que bon le pédiatre en même temps je le connaissais pas, mais elle, je sais que je l'appelle et même par téléphone euh... elle peut déjà me rassurer euh... je lui décris il se passe ça, il a ça euh... et déjà elle me donne des choses à faire et elle me dit « bon il faut que tu passes au cabinet » mais bon voilà je sais que moi ça me rassure ! Des fois c'est des petites choses et elle me dit « mais non t'inquiète pas, c'est juste ça »

- 160 *Elle vous tutoie ?*

Oui !

Donc c'est une amie ?

Oui, enfin c'est une amie ? Enfin, exactement c'est la mère d'un très vieux copain de mon frère !

D'accord ! Donc vous la consultez pour vous depuis de nombreuses années ?

- 165 Euh... non! (rire)

Ah non ?

- Ben non ! Parce que moi je vais très rarement chez le médecin donc j'avais pas vraiment de médecin (rire gêné) jusqu'au moment où j'ai eu G. justement (rire) et qu'il a fallu que j'aille chez le médecin régulièrement pour lui ! Dans ce cas là, du coup et, et euh... je savais qu'elle était là elle, et je la
 170 connaissais mais bon j'y allais pas forcément et donc à partir de là on s'est plus rapprochées euh... mais parce que j'amène souvent G. ! Parce que moi-même j'y vais pas souvent (rire)... voilà !

D'accord ! Alors durant la consultation, quels sont les aspects les plus importants ? Ce qui vous marque le plus durant une consultation ?

- 175 L'écoute ! Qu'elle m'écoute ! Parce qu'elle est vraiment attentive à ce que je lui dis euh... enfin elle prend le temps de m'écouter, quand je dis quelque chose, de me poser des questions, de m'interroger plus en profondeur sur certaines choses, sur certains aspects euh... et moi ça c'est très important ! Plus qu'après le fait qu'elle l'ausculte etc. bon ça c'est nécessaire mais que d'abord on passe un long moment d'abord à ce que moi je lui énonce les symptômes et que elle, du coup elle me dit en fonction de ce que je
 180 lui dis, elle me pose d'autres interrogations ! Voilà euh... on passe un long moment là et après elle l'ausculte et euh... bon voilà ! Pour moi c'est très important !

Est-ce qu'il y a d'autres aspects qui viennent après l'écoute ?

- Euh... ben après euh... bien entendu moi euh... le professionnalisme ! C'est-à-dire qu'euh... elle a beau être une amie, il faut quand même que euh... voilà ! Quand je la vois faire, je pense, enfin j'y connais rien, je pense que elle sait ce qu'elle fait et euh... donc elle recherche vraiment, enfin elle regarde
 185 partout ! Moi j'ai l'impression que euh... qu'elle s'arrête pas quand même qu'à ce que je lui dis, elle l'ausculte un peu partout euh... elle regarde euh... elle me le fait déshabiller quand même en couche tout le temps euh... elle regarde un peu si elle voit quelque chose comme ça euh... donc voilà ! Si j'y vais pour un simple rhume, bon c'est rare que j'y aille pour un simple rhume, mais ce que je veux dire, c'est qu'elle va quand même regarder à côté si y a pas autre chose euh... bon voilà !

- 190 *Donc, ce que vous voulez dire, c'est qu'elle ne s'en tient pas exclusivement à ce que vous, vous lui dites mais elle commence par ça et ensuite elle pousse plus loin ?*

Voilà ! Ensuite elle fait euh... bon vite fait, mais un tour global on va dire de l'enfant quoi et puis voilà quoi histoire de voir que tout va bien ! euh...

Ça, ça vous conforte dans l'idée que G. est bien pris en charge et qu'il est bien examiné ?

- 195 Ah oui, tout à fait !

Ok ! Alors est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à améliorer dans le déroulement de la consultation ?

(Silence)

Est-ce qu'il y a des points qui pourraient être améliorés, qui pour vous ne sont pas au top ?

- 200 Euh... non! Alors peut être parce que j'ai pas d'autre modèle mais euh... d'après ce que je pense moi euh... non ! Je vois pas ce qu'elle pourrait faire de plus !

Vous êtes jamais ressortie en vous disant qu'elle était passée à côté de quelque chose ?

- 205 Ah oui ! Non, non pas du tout ! Non parce que généralement euh... justement moi si je vois qu'en l'auscultant elle passe, enfin j'ai l'impression qu'elle a pas trop insisté sur un point ou sur un autre, je lui dis ! Et dans ce cas là, je lui dis ce qui m'inquiète vraiment, ce qui me tracasse et dans ce cas là bon ben euh... elle regarde euh... enfin donc euh... non à chaque fois moi j'ai l'impression d'être bien écoutée justement et comme je suis bien écoutée elle répond après à mes attentes quand elle ausculte G. ou quand moi j'ai des euh... parce que je lui parle des fois concernant l'alimentation, des choses comme ça ! J'ai toujours des réponses, enfin euh... voilà ! Non, non je vois pas... non, non et puis quand elle sait pas trop, 210 parce qu'il y a des moments où elle ne sait pas trop, puisqu'elle me dit « bon, à cet âge là je sais plus très bien », je pense notamment à la vitamine D là ! La vitamine D, on lui donne tous les jours à G. mais à partir d'un certain âge, ça devient tous les 3 mois par an ! Bon ben voilà, là elle savait plus l'âge exactement l'âge où il fallait passer de tous les jours à... elle regarde, elle consulte et moi ça, ça me dérange pas du tout dans la mesure où ben tant mieux ! Enfin, moi je trouve ça très bien (rire)... !

- 215 *Donc si je comprends bien, ça ne vous dérange pas qu'elle vérifie des choses qui lui...*

- Ben non au contraire (rire) ! Je préfère ça plutôt qu'elle me dise quelque chose dont elle n'est pas sûre ou non, non, elle le fait et puis elle le euh... c'est-à-dire qu'elle ne me le cache pas, elle me dit « ben écoute je sais plus très bien, je vérifie » et moi au contraire ça me rassure parce que je me dis, elle fait attention, elle me dit pas des bêtises euh... donc là elle a vérifié... enfin je sais plus ce qu'elle m'a dit mais la 220 prochaine fois que j'y retourne, on mettra en place... et voilà ! Et moi ça me rassure donc non, je vois pas ce qui pourrait être amélioré en fait !

Bon d'accord ! Alors dernier point, je voudrais qu'on aborde la relation qui s'établit entre le médecin, vous, ça on en a quand même parlé, et G. ! Alors est-ce que vous pourriez me décrire la relation qui s'est établie justement entre G., le médecin et vous ?

- 225 Alors entre G. et le médecin ? C'est un enfant, bon il veut pas y aller (rire) ! Donc en général, quand on arrive dans le cabinet, il comprend tout à fait et euh... donc soit il pleure (rire) soit il veut pas rentrer, mais bon après quand il est à l'intérieur, elle le met en confiance et euh... bon alors il est accroché à sa maman mais ça se passe mieux ! Après euh... euh... disons que le médecin s'adresse pas de la même façon à moi qu'à G., bon ça c'est normal ! A G., il va s'adresser plus comme à un petit garçon et à moi 230 elle va véritablement m'expliquer c'qui va, c'qui va pas euh... mais c'est vrai qu'elle ne euh... bon c'est parce qu'il est petit, mais quand moi je lui dis les symptômes, elle ne s'adresse pas à G. en lui disant « t'as mal aux oreilles ou... » Non ! Elle m'écoute exclusivement moi !

Alors est-ce qu'il y a un échange qui se fait entre elle et G. ?

- 235 Ben sur le mode ludique en fait ! Donc par exemple, quand elle l'ausculte, elle a le stéthoscope, elle a une espèce de peluche là qui fait comme une girafe exprès pour les enfants ! Donc elle s'amuse en lui montrant que voilà... alors après elle lui fait, quand il est réfractaire, et quand elle veut lui regarder les oreilles et qui chouine ou qui veut pas, et ben elle lui fait regarder d'abord mes oreilles à moi, elle lui met l'instrument dans mes oreilles, G. regarde mes oreilles et après elle lui dit « bon maintenant on regarde les 240 tiennes » bon voilà c'est... voilà les échanges qu'elle a avec G. ! Et puis euh... mais c'est pas des échanges euh... c'est vrai que pour le moment alors, c'est peut être parce qu'il est petit, mais quand elle touche le ventre par exemple, elle ne lui dit pas « est-ce que tu as mal ? » par exemple euh... alors je sais pas, ou alors c'est peut être pas la douleur qu'elle tâte, j'en sais rien, c'est peut être quelque chose de gonflé qu'elle cherche à trouver ou je sais pas ?

Est-ce qu'il y a que ce moyen là de poser la question pour savoir si un enfant a mal au ventre ?

- 245 Ben non, justement ! C'est ce que je me dis ! Je me dis que ça doit être par un autre moyen qu'elle voit qu'il a mal au ventre mais en tout cas elle s'adresse euh... ce que je veux dire c'est que pour les symptômes, c'est moi quoi ! C'est moi qui dis euh... voilà !

Bon parce qu'il est petit aussi ! Il n'a pas l'âge de dire trop ...

Ouais, voilà c'est ce que je me dis ! Peut être qu'après, elle lui demandera directement à lui, ça c'est sûr,

- 250 enfin je pense ... mais euh... mais voilà, sinon avec lui euh... non c'est plus une attitude un peu comme ont tous les adultes et euh... je pense tous les médecins euh... c'est une attitude un peu euh... bon là maternelle, une attitude un peu maternelle, elle veut le rassurer euh... par contre chez le pédiatre c'était pas ça ! Le pédiatre était plutôt froid !

D'accord ! Et donc ça, ça vous pose un problème dans la relation entre le médecin et l'enfant ?

- 255 Oui, oui ! Parce qu'en plus le pédiatre, il était plus euh... renfermé ! C'est-à-dire euh... je suis peut être tombée sur un mauvais pédiatre, mais il me disait pas de suite ce qu'il constatait euh... j'ai l'impression d'avoir plus de dialogue là, avec mon médecin de famille qui me dit « ah, ben oui ! » en même temps qu'il voit les oreilles rouges il me dit « ah oui il a les oreilles rouges ! » ou quelque chose comme ça !

- 260 *Donc si je comprends bien, le fait qu'elle vous explique en même temps qu'elle constate, ça c'est important ?*

Ouais ! Oui ! Voilà !

Ça vous rassure ?

- 265 Oui ! Car attendre et rien savoir et avoir quelqu'un en face de soi qui est là et qui se tait, toi t'imagines pleins de choses, y a pleins de choses qui te passent par la tête et on te rassure pas... euh... le pédiatre c'était comme ça, ça je m'en rappelle c'est vrai euh... j'avais cette impression euh... que je lui tirais les informations du nez au pédiatre ! A chaque fois, je lui disais « alors ? » et il était froid... et alors lui pour le coup, il jouait pas du tout avec G. enfin ce pédiatre là après euh...

Est-ce que vous pensez que ce n'est pas lié au fait qu'il soit un homme ?

- 270 Oui, je sais pas ! Parce que moi quand j'étais petite, j'ai le souvenir d'un médecin, moi j'allais voir aussi un médecin généraliste, c'était un homme, je devais avoir 5 ou 6 ans quoi, mais euh... il était... il était tout à fait euh... un peu la même attitude qu'elle, paternaliste ! Après peut-être que je suis tombée sur un pédiatre euh... enfin, je sais pas il ne m'a pas semblé convenir à des enfants !

D'accord ! Alors pour vous, est-ce qu'il y a des qualités nécessaires et indispensables à un médecin pour prendre en charge un enfant ?

- 275 Ben celle là déjà ! C'est-à-dire euh... comment dire, d'établir une relation de confiance avec l'enfant, de ne pas être froid comme ce fameux pédiatre ! Euh... et à vrai dire vous voyez, plus je parle et plus je me dis que finalement, c'est pas tant le fait que ce soit un pédiatre ou un médecin qui m'a influencé quoi, c'est la relation qu'il avait avec l'enfant quoi ! Et euh... je sentais mieux la relation avec mon médecin qu'avec ce pédiatre là en tout cas ! Donc quelles sont les qualités ? Euh... euh... ben peut-être la patience
- 280 aussi, enfin bon c'est vrai qu'après les enfants ils pleurent, c'est pas évident euh... donc pouvoir le rassurer, pouvoir être patient euh... c'est pas évident, quand on a plein de gens dans le cabinet qui attendent derrière euh... bon c'est sûr euh... mais bon prendre le temps !

Est-ce que ça à avoir avec la durée de la consultation ou pas du tout ?

- 285 Ben, moi je sais que j'ai jamais ressenti chez mon médecin généraliste, j'ai jamais ressenti que elle me mettait à la porte, enfin... que vite, vite elle faisait une consultation rapide parce qu'elle avait plein de gens ou... non ! Je me suis toujours sentie véritablement écoutée, qu'elle prenait le temps pour le faire et euh... quelle prenait le temps euh... enfin si elle avait dix minutes, elle prenait dix minutes ! Moi, si j'avais pas terminé de parler, elle m'écoutait jusqu'à la fin ! Elle me coupe pas, elle me dit pas « bon je suis pressée, il y a plein de monde ! » enfin... voilà ! Moi j'ai toujours eu la sensation de ne pas être
- 290 bousculée ! Bon cela dit chez le pédiatre non plus, j'avais pas la sensation d'être bousculée mais euh... moins écoutée en tout cas !

Donc si je comprends bien, vous parlez beaucoup de la relation entre le médecin et l'enfant, la relation entre le médecin et vous, la mère, et c'est surtout sur le plan relationnel et écoute ? Vous vous attardez moins sur le côté technique d'une consultation ?

- 295 Ben le problème c'est que moi au niveau technique, je connais pas euh... j'ai jamais fait d'études de médecine donc je ne peux que lui faire confiance ! Au niveau de ce qu'elle m'annonce euh... des gestes qu'elle pratique euh... je connais pas donc je peux que lui faire confiance et ma confiance je lui accorde parce que justement il y a l'écoute, parce que je me sens en sécurité avec elle, parce que euh... voilà ! Donc c'est pour ça que pour moi l'importance, là où je vois l'importance c'est dans tout ce dialogue
- 300 qu'on a, ce temps qu'elle prend pour m'écouter, pour m'expliquer, parce que sur le reste j'arrive pas à juger, j'y connais rien ! Des fois elle me dit des maladies, je connais pas donc voilà, je peux que lui faire

confiance !

D'accord ! Est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à améliorer dans la relation entre vous, votre fils et le médecin généraliste ?

- 305 Euh... ben non ! Je vois pas ! Ben non, je vois pas euh... après on reste pas non plus en contact des heures, ça dure grand maximum un quart d'heure euh... donc je vois pas, moi je trouve que c'est déjà très bien comme ça !

Bon, je vous remercie de m'avoir accordé ce moment pour notre entretien !

ENTRETIEN N°2 :

310 Réalisé le 06/06/2012 dans un café, durée 16 minutes.

Quelles situations vous amènent habituellement à conduire vos enfants chez le médecin généraliste ?

Quand ma pédiatre ne peut pas me prendre ou qu'elle n'est pas là ou en congrès, voilà !

C'est uniquement dans ces cas là ?

Oui, si la pédiatre n'est pas disponible !

315 *D'accord ! Est-ce qu'il existe des cas particuliers où vous hésiteriez à emmener vos enfants chez le généraliste ?*

Donc dans le cas où ma pédiatre n'est pas là... euh... rien car j'ai totale confiance en mon généraliste ! Le seul cas c'est quand P. faisait ses crises d'asthme ! Donc comme il a été diagnostiqué asthme du nourrisson à 3 mois, donc c'est vrai que euh... en tant que maman flippée (rire), quand je voyais qu'il commençait à mal respirer etc., là j'attendais pas une seconde, j'allais même pas chez la pédiatre, j'allais directement aux urgences quoi !

320

Donc votre généraliste n'a jamais eu affaire à votre fils quand il faisait une crise d'asthme ?

Non !

325 *Et à l'avenir si cela se reproduisait vous n'envisagez pas de l'emmener en urgence chez votre généraliste ?*

Non ! S'il est vraiment en crise, le problème, c'est qu'il faut vraiment que je l'emmène aux urgences parce qu'il a besoin d'aérosols, de Ventoline et compagnie ! Moi à la maison, je fais mon protocole de Ventoline et puis je pars directement quoi ! Maintenant qu'il a quand même 2 ans et demi, enfin... euh... c'est peut être plus facile, peut être que je serai plus zen ! C'est pas comme quand ils ont 6 mois et que tu vois ton gamin qui commence à mal respirer, tu files aux urgences parce que voilà ! Mais euh... ouais y a que dans ces cas là !

330

D'accord ! Est-ce que vous pouvez m'expliquer comment se déroule une consultation chez votre généraliste pour vos enfants ?

335 Du moment où je passe la porte, on s'assois, il me demande pourquoi je suis là et puis il ausculte le petit ou la petite euh... enfin c'est assez rapide, je veux dire c'est un peu comme chez le pédiatre, je vois pas de différence particulière, je veux dire le premier entretien « qu'est-ce qui se passe, pourquoi vous êtes là ? », donc je lui explique, il l'ausculte euh... il fait tout pareil enfin je veux dire euh... il sort le stétho, il regarde euh...

Y-a-t'il des choses auxquelles vous êtes attachée pendant l'examen ?

340 Ben, après c'est l'examen euh... je pense que tous les médecins font pareil, c'est l'examen de base, euh... le stétho, euh... les oreilles, euh... la gorge, euh... les ganglions ! Pour moi, il n'y a pas de différence entre l'auscultation du pédiatre et l'auscultation de mon généraliste ! Il vérifie les mêmes choses, il regarde les mêmes choses euh... ce qui y a, c'est qu'effectivement comme ma pédiatre connaît parfaitement mes enfants, lui un peu moins donc euh... !

345 *Donc si je comprends bien, ce qui est important pour vous, c'est que le médecin qui suit vos enfants, doit bien les connaître ?*

Oui ! Parce que parfois, je sais que V., moi je commence à la connaître aussi, et quand elle était plus petite, un simple rhume, ça se terminait forcément ou en bronchite ou ça dégénérerait forcément, ce que ma pédiatre sait, donc c'est vrai qu'elle est pas « hyper antibiothérapie » mais quand même, elle me le prescrivait euh... presque systématiquement et si je voyais que dans les deux jours ça allait pas mieux, bon ben je lui filais l'antibio, que mon généraliste pas forcément !

350

Donc si je comprends bien, pour vous cette attitude est un plus ?

355 Ben parce qu'elle les connaît ! Et puis bon ben elle me fait confiance aussi parce qu'elle sait que je suis pas à donner des médicaments si y a pas lieu de les donner, donc plein de fois elle m'a prescrit des ordonnances d'amoxicilline ou quoique ce soit que j'ai jamais donné, parce qu'au bout d'un jour ou deux, ça allait mieux ! Bon parce que mon problème, c'est que dès qu'ils ont un truc ou une poussée de fièvre, dans la journée j'y suis !

Vous vous considérez plutôt comme une maman inquiète ?

360 Ouais! Oui ! Un peu moins maintenant, au bout du deuxième (rire) et V. ayant 6 ans, un peu moins maintenant, mais V. petite, c'était le premier, ah ouais ! Première poussée de fièvre, j'appelais direct !

Bon, donc toujours dans le cadre du déroulement de la consultation comment se passe le moment de la prescription chez votre médecin généraliste ? Et pouvez-vous me parler du remplissage du carnet de santé ?

365 Ah ben il note tout forcément dans le carnet de santé ! Euh... je pense qu'une fois je lui avais même parlé des problèmes de P., il m'avait conseillé un allergo sur Nice, donc il voit un peu plus loin que euh... voilà il me disait « ça vaudrait le coup d'aller faire des tests allergo » etc. !

Vous aviez pris ce conseil de quelle manière ?

370 Très bien ! Il avait même fait un petit courrier sous enveloppe etc. et puis finalement après P., ça s'est vachement arrangé, donc j'y suis pas allée ! Mais je veux dire qu'il m'a orientée, il m'a conseillée quelqu'un, il a fait un petit mot explicatif euh...

C'est votre médecin généraliste ?

Oui ! Oui !

Est-ce qu'il a des aspects auxquels vous vous attachez particulièrement pendant la consultation pour vos enfants ?

375 Mis à part l'examen général, l'auscultation de base... euh...

Est-ce que vous pouvez préciser ?

Ben le stétho, le ventre, les oreilles, la gorge, euh... les ganglions, euh...la souplesse de la nuque pour une éventuelle méningite euh...

Pour vous cela rentre dans l'examen de base ?

380 Oui ! C'est ce que fait ma pédiatre ! Voilà ! J'irai chez mon généraliste avec ma gamine qui a de la fièvre un peu inexpliquée, si il me faisait pas la souplesse de la nuque, là, je me dirai « Waouh » ! Voilà ! Je lui demanderai « Vous me faites la souplesse de la nuque ? » ! (rire)

Si je comprends bien, vous n'hésiteriez pas à lui demander ?

Oui !

385 *Donc c'est quelque chose d'important pour vous ?*

Ouais ! Oui ! On entend tellement de trucs avec les méningites et je suis petite fille de médecin ! (rire)

Donc c'est votre grand père qui était médecin ?

Oui ! Chirurgien !

Et dans votre famille, il y a d'autres médecins ?

390 Mon beau frère ! Médecin généraliste !

Au niveau des aspects importants lors de la consultation d'un enfant, vous n'avez rien à rajouter ?

Non! Après y a le dialogue qu'il instaure aussi avec l'enfant ! Je trouve qu'il faut quand même un contact pour pouvoir ausculter l'enfant, que ça se passe bien, que ça soit pas quelque chose de brutal euh...

395 *Justement, est-ce que vous pouvez me parler de cette relation du médecin généraliste avec l'enfant et vous ?*

400 Il faut qui parle (rire) ! Aux deux ! Il faut qui me parle à moi, il faut que moi, il m'écoute en fonction des symptômes euh... et qui demande à l'enfant aussi, parce que bon je suis pas dans le corps du gamin donc dans la mesure du possible... bon V. est plus grande donc elle peut s'exprimer, donc qu'il lui pose les bonnes questions « est-ce que t'as mal, est-ce que ceci, est-ce que cela ? », enfin les questions de base ! Euh... et qu'il instaure un climat un peu de confiance quoi, que ce soit pas comme un automate euh... voilà ! Qu'il rigole un peu !

Est-ce qu'il fait des choses particulières pour mettre en confiance vos enfants ?

Non ! Il fait pas de chose particulière ! Bon il est cool, c'est un médecin cool, il a un contact facile avec les enfants donc y a jamais eu de problème, y a jamais eu de pleur euh... Même V. était contente parce qu'on allait voir le médecin de maman quoi ! C'est pas lui qui fait les piqures !

Alors pourquoi « c'est pas lui qui fait les piqures » ?

Parce que je le fais chez ma pédiatre (éclat de rire) ! J'ai toujours gardé l'habitude quand les enfants sont petits, pour moi y a des spécialistes et voilà ! Je veux dire si j'ai un problème gynéco, je vais pas chez mon généraliste, je vais chez ma gynéco donc pour mes enfants, je vais chez le médecin des enfants ! Voilà !

D'après vous, quelles sont les qualités essentielles que devraient avoir un médecin pour prendre en charge les enfants ?

Ben l'écoute des parents et le fait d'être sûr de soi aussi parce qu'il faut savoir rassurer les parents quand y a un truc euh... le dialogue avec l'enfant donc le bon contact avec l'enfant, c'est hyper important ! Et puis après, la compétence du médecin quoi !

Et ça notamment, vous arrivez à l'évaluer ?

Non, avec le temps ! Mais je veux dire c'est plus un feeling aussi ! Bon moi je sais que c'était mon médecin donc j'ai total confiance !

Donc si je comprends bien, c'est le fait que vous, vous ayez une bonne relation avec votre médecin et que vous ayez confiance, qui vous pousse à lui confier vos enfants ?

Peut être ! Et puis que je sais qu'il est compétent parce que euh...

Comment vous le savez ?

Enfin, ça j'en sais rien (rire) ! C'est au feeling quoi ! Il a bonne réputation euh... ouais, j'ai jamais eu de soucis, il est jamais passé à côté de rien euh...

A l'avenir, comment vous voyez la prise en charge de V. et P. ? Est-ce que vous vous êtes fixé un âge pour les basculer uniquement chez votre généraliste ?

Pas du tout !

Est-ce que vous envisagez que pendant toute leur enfance ils soient suivis par votre pédiatre ?

Pour P. là, c'est sûr pour le moment je continue, il a deux ans et demi donc je continue après je pense qu'avec l'âge, là je vois V. qui était tout le temps malade, maintenant elle a six ans, elle est beaucoup moins malade donc déjà je l'emmène plus forcément aux premières fièvres ou aux premiers nez qui coulent et peut-être que j'irai plus souvent chez mon généraliste, avec le temps ! Voilà !

En fait, on peut dire que c'est une habitude pour vous ?

C'est une habitude et puis je sais pas, c'est sécurisant ! Je me dis, voilà, en plus elle était urgentiste à Lenval, enfin je veux dire elle est vraiment béton armé quoi ! Donc c'est vrai que j'étais en total confiance et moi flippée pour la santé de mes enfants, il fallait quelqu'un avec qui ça passait bien !

Est-ce que vous pensez que les médecins généralistes n'ont pas la même compétence en pédiatrie que les pédiatres ?

Ouais, je pense ! Mais pour les choses un peu plus pointues ! Je veux dire pour une rhino, une angine, ok, pas de soucis mais je veux dire on sait jamais, on peut passer à côté d'un truc super pointu, enfin ils ont quand même l'habitude euh...

Et est-ce que vos enfants ont des pathologies particulières ?

Non ! A part P. qui a été diagnostiqué asthme du nourrisson mais c'est en train de se régler ! Sinon y a pas de problème majeur !

Alors d'un côté vous dites ça mais pour le suivi et les vaccins vous allez aussi chez votre pédiatre, est-ce que vous pouvez m'en dire un peu plus ?

Ouais ! Oui, mais comme je disais c'est l'habitude, et puis y a le suivi, elle les connaît ! Je l'aime bien ma pédiatre (rire) ! On discute ! Et puis elle se rend quand même disponible ! Moi, je vois, mon médecin euh... j'ai un minimum d'attente de deux heures, c'est pas sur rendez-vous, y a un problème aussi de euh... voilà !

Est-ce que vous pouvez m'en parler un peu plus de ça ?

Parce que ce médecin généraliste là, il est tout le temps à bloc, voilà ! Il est apprécié apparemment bon c'est vrai que quand on arrive, selon l'heure à laquelle on y va, on peut attendre jusqu'à deux ou trois heures, voilà donc avec les mêmes, vous avez compris que je peux pas gérer ! Voilà !

455 *Et chez le pédiatre, ça ne se passe pas comme ça ?*

Ben, chez le pédiatre quand on a son rendez-vous établi, je veux dire si c'est pour un rappel de vaccin ou quoi, elle met un rendez-vous genre à trois heures, on est le premier rendez-vous, on attend maximum un quart d'heure, vingt minutes ! Par contre, si c'est une urgence, ça peut aller jusqu'à une heure maxi !

Donc ça vous pose un problème que votre généraliste soit sans rendez-vous ?

460 Oui, oui ! Si il donnait des rendez-vous, quelque part euh... j'irai peut-être plus facilement !

D'accord ! Depuis le début de notre entretien, vous n'avez pas du tout évoqué la question du tarif ! Est-ce que vous pouvez m'en parler ?

Euh... le tarif ! Mon généraliste est assez cher, je pense qu'il est à trente et quelques !

Donc il n'est pas conventionné secteur I ?

465 Voilà ! Donc il est cher ! Ma pédiatre, la consultation c'est 45 euros et c'est vrai que euh... bon je veux dire j'ai la mutuelle, j'ai tout, je me pose pas forcément la question, je sais que je vais être remboursée !

Est-ce que vous faites l'avance des frais ?

Oui je paye !

Il n'y a pas de problème pour vous à faire l'avance des frais ?

470 Non ! Et après je suis remboursée rapidement par la mutuelle !

Bon ! Est-ce que vous voulez rajouter quelque chose sur ce que vous pensez, sur ce que vous ressentez quand vous emmenez vos enfants chez le généraliste ?

Euh... non ! Pour eux, ça les perturbent pas plus que ça, au contraire ça les change !

Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de temps pour réaliser cet entretien !

475 **ENTRETIEN N°3 :**

Réalisé le 08/06/2012 au domicile de l'interviewée, durée 27 minutes.

Est-ce que vous pouvez m'expliquer dans quels types de situations vous emmenez E. chez le médecin généraliste ?

Pour les vaccins, pesée, pour un contrôle euh... normal quoi, je préfère aller chez le généraliste !

480 *Est-ce que vous emmenez E. chez le généraliste et chez le pédiatre ou uniquement chez le généraliste ?*

En fait, j'ai fait sur deux temps ! Les premiers mois, j'ai préféré quand même le ramener chez le pédiatre parce que euh... bon c'est sa spécialité quand même et vu que le champ d'action, euh... de son action, c'est la maladie infantile, il est capable quand même de diagnostiquer exactement la maladie infantile, hors que le généraliste c'est pas qu'il est pas capable mais que euh... bon l'autre il a plus d'expérience

485 *parce qu'il voit que ce type de personnes, d'enfants quoi ! Euh... le généraliste euh... c'est après 12 mois que j'ai commencé à le ramener !*

Et maintenant, c'est que le généraliste ?

Maintenant je préfère que le généraliste ! Vraiment si y a quelque chose que je vois ou que euh... lui il me conseille d'aller chez le pédiatre, ben j'y vais, j'hésite pas !

490 *Est-ce qu'il y a certaines situations pour lesquelles vous n'iriez pas voir votre médecin généraliste pour E. ? Est-ce que vous pouvez me donner des exemples ?*

Ben, ça dépend lesquelles maladies en fait ! Euh... ça dépend, voilà ! Et moi je fais confiance à ma généraliste, c'est elle qui me dit « voilà, je serais pas capable » par exemple ou bien « je suis pas au courant de telle nouveauté », vous voyez « ou de telle maladie, je préfère que tu le ramènes chez le pédiatre », j'y vais !

495

Et c'est déjà arrivé ce genre de situations ?

Pour l'instant jamais, jamais !

Est-ce que vous pouvez me dire comment se déroule habituellement la consultation chez le généraliste pour E. ?

500 *Ben, en fait euh... vu que bon, on se connaît quand même, ça fait des années, ben au début, quand je rentre chez elle « ça va E., qu'est-ce qu'il fait ? » en fait elle essaye de savoir plus en fait, elle pose des questions « est-ce qu'il a grandi, qu'est-ce qu'il fait, est-ce qu'il mange bien ? », vous voyez, voilà ! Et après, euh... après voilà elle lui dit « aller, vas-y E. (rire), mets toi sur la table à langer » et elle essaye de le consulter normalement, une consultation normale quoi !*505 *C'est-à-dire ? Est-ce que vous pouvez me détailler pour vous, ce qu'est une consultation normale ?*

Euh... elle lui prend la tension par exemple ! Elle consulte les poumons, les oreilles, la bouche, le nez, le dos, tout ça ! Elle le pèse, elle le mesure, euh... voilà, tout ça ! Et après, bon si je vois, euh... j'avais rencontré un certain problème au début euh... c'était le moment de l'évaluation parce qu'il savait pas trop les couleurs alors elle m'a sortie le truc pour faire le rond, je sais pas comment ils appellent ça !

510 *C'est-à-dire pour tester sa vision ?*

Non ! C'est juste pour avoir sa capacité en fait euh... comment dirai-je ? Euh... parce qu'au début, il sait pas euh... les couleurs, le vert il mélange avec le jaune, donc elle lui a fait des petits tests pour voir si c'est vraiment une maladie parce qu'au début elle doutait sur une maladie euh... comment ça s'appelle déjà ?

515 *Le daltonisme ?*

Voilà (rire gêné) ! Et après elle m'a dit « ben essaye de voir un peu son évolution, si tu constates quelque chose ben dans ce cas là tu reviens me voir, si tout va bien, parce qu'il est petit quand même, voilà y a rien à faire » !

Est-ce que c'est vous qui lui aviez fait part de vos inquiétudes par rapport à ça ?

520 *Ouais, c'est moi ! Ouais, c'est moi ! Parce que j'ai vu qu'il mélangeait les couleurs surtout quand je fais la peinture avec lui, je vois qu'il est pas capable et la maitresse aussi (rire), voilà alors j'ai proposé ça et j'ai parlé et là, et là elle a fait les tests !*

D'accord !

525 C'était plutôt pour me rassurer en fait, pour me rassurer si c'est pas une maladie ou ... voilà... et après c'était quoi aussi ? Pour le "dénombrage" aussi !

Pour le ?

Pour dénombrer ! Le calcul en fait ! Ça aussi elle a fait un petit test, elle m'a dit « non il est petit, bon c'est son rythme »

Ça, c'était il y a longtemps ces tests là ?

530 Ben, c'était y a un petit moment quand même hein ! Toute façon, c'est marqué dans le carnet de santé

Ça n'a pas été refait depuis ?

535 Non, j'ai pas refait ! Là je pense que je vais quand même prendre vers le mois, là à la fin du mois chez le pédiatre euh... bon juste pour voir une consultation plus spécifique en fait au niveau des... au niveau de son évolution, faut faire le dos, vous voyez ce que je veux dire ? On sait jamais si y a quelque chose ou... ?

Vous pensez à des problèmes de malformation du dos ? Comme la scoliose ?

Ouais, c'est ça !

D'après vous, la généraliste ne peut pas l'évaluer ?

540 Je lui ai pas parlé honnêtement, je lui ai pas parlé mais... parce que là, j'ai des doutes quand même, j'ai dit comme lui, il a l'habitude de voir que les enfants, je pense que c'est ça en fait qui m'a poussé à voir le pédiatre ! C'est ce côté-là !

Donc de vous-même, vous avez décidé de consulter le pédiatre pour ça ?

Pour ça ouais !

Essentiellement pour le dos ou pour un examen général ?

545 En fait, un examen général ! Pour voir vraiment si y a quelque chose ! C'est pas qu'il est pas capable, je vais pas mettre ses compétences parce quand même le pédiatre, moi j'estime que le pédiatre et le généraliste, ils ont quand même une formation en commun, après euh... je peux vous donner l'exemple de ma formation ! Par exemple, moi demain je suis avocate vous voyez, ben le truc notarial, je suis pas capable, vous voyez ce que je veux dire ?

550 *Parce que c'est une spécialisation ?*

Voilà ! Je suis pas capable par exemple de vendre un truc ou de faire la succession et tout ! Vous voyez ce que je veux dire ?

Oui ! Oui !

(Elle éclate de rire) Bon j'ai étudié en arabe tout ça !

555 *D'accord ! Alors est-ce que vous pouvez me dire s'il y a des aspects très importants pour vous lors d'une consultation pour votre enfant ?*

Ben, en fait c'est le moment où il m'inscrit les médicaments, là ça me fait un petit peu peur parce que euh... je constate quand même que chaque fois, les enfants c'était première chose, cortisone, Advil et ça me fait peur des fois ! Surtout la cortisone, ça me fait un peu peur !

560 *Donc c'est surtout au niveau de la prescription que vous êtes attentive ?*

Voilà !

Et donc chez votre médecin généraliste, comment se passe exactement le moment de la prescription ?

565 Elle m'explique et des fois même, bon je négocie, je dis ce terme, en fait est-ce qu'on peut pas faire, par exemple je lui demande par rapport à la cortisone, souvent je lui demande « est-ce que je peux pas réduire ? », en général souvent elle me donne cinq jours pour la cortisone ! Je lui demande « est-ce que je peux pas faire euh... que trois jours ? », après elle me dit « ben faut voir comment il réagit en fait ! » ! Parce que je me rappelle quand le pédiatre, il m'a donné les premiers mois, il avait une espèce d'intoxication alimentaire, un truc comme ça, les premiers mois, il m'a donné la cortisone, c'était un petit

peu long, six jours, et je vois que ça l'a excité et j'avais peur à ce moment là ! C'est pour ça, avec ce médicament là, j'ai un petit peu peur !

Est-ce que pour vous c'est important que le médecin vous établisse une prescription à chaque fois ?

Non, je suis pas trop pour les médicaments ! Personnellement, je prends pas ! Au cas extrême, je donne les médicaments ! Sinon, même chez moi, vous trouvez le minimum de médicaments, je suis pas trop pour !

575 *D'accord ! Alors toujours au sujet de la consultation, pourriez vous me parler du carnet de santé ? Est-ce que pour vous, il est important que le médecin généraliste remplisse le carnet de santé quand il voit E. ?*

Oh oui c'est important ! C'est très important ! Au moins, s'il arrive quoique ce soit, je peux le ramener chez un autre médecin ! C'est sa vie médicale qui est inscrite ! Par exemple, la dernière fois, pendant les vacances d'Avril, j'ai fait la circoncision (rire), c'est pour la religion ! Bon la religion, c'est pour mes parents ! Pour moi c'est plutôt pour l'hygiène, vous voyez, que je préférerais le faire, et euh... c'était un autre médecin généraliste qui a fait l'acte et je lui ai demandé qu'il m'inscrive quand même sur le carnet de santé, à quelle date euh... voilà !

En fait, si un médecin consulte votre fils et qu'il n'écrit pas sur le carnet de santé, vous lui demandez ?

Ah oui, je lui demande ! Honnêtement, je lui demande, je me gêne pas !

585 (Silence)

Je pense que c'est par rapport à mon vécu aussi hein, que je m'attache à ça ! Parce que au Maroc, j'étais élevée par ma grand-mère, ma mère à l'époque, elle était prise par le travail et ma grand-mère euh... elle va, ben elle marque sur un bout de papier et voilà ! (éclate de rire) Après par la suite, chaque fois que j'ai quelque chose, il me demande mon carnet de santé, je demande à ma grand-mère « ouais, je l'ai fait ma fille sur un bout de papier » ! Je pense que c'est dû à mon vécu en fait ! C'est pour ça que je tiens beaucoup à ça ! Parce que même là, quand je suis arrivée en France ben... j'ai refait tout parce que les vaccins, j'étais pas sûre ! Alors d'où l'importance du carnet de santé pour moi !

D'accord !

595 Ma grand-mère, elle me ramène chez le médecin, c'est pas la médecine traditionnelle ou quoi, mais bon c'est ce défaut là, qu'elle a jamais ramener le carnet de santé !

D'accord ! Bon est-ce que vous pourriez me dire si vous êtes attachée à ce que le médecin pèse et mesure votre enfant à chaque consultation ?

Non, pas forcément ! Parce que j'ai ici le euh... pèse personne, voilà, je le mesure ! Des fois, même moi, je lui dis « il fait tel poids ! » sauf si y a des médicaments qui sont spécifiques aussi ! Je suis pas gênée si y a pas une prescription des doses de médicaments !

600 *D'accord !*

Mais j'estime quand même qu'un médecin, en consultation, il fait de A à Z (rire) ! Il est censé de faire ça !

605 *D'accord ! Est-ce que pour vous, il y aurait des choses à améliorer dans une consultation chez le médecin généraliste pour votre enfant ?*

Euh... Ben j'aimerais bien quand même qu'il soit au courant par exemple de tout ce qui est conférence euh... concernant la pédiatrie euh... qu'il est au courant de tout, vous voyez ! Bon j'estime que en général, ils sont pas trop au courant, je pense de euh... des vaccins, des nouveaux vaccins et tout ! Comme c'est spécialité pédiatrie, peut être que je me trompe ! J'aimerais bien qu'y est un petit rappel, quelque part, une formation pour un médecin qui est à la fin de sa carrière parce que y a toujours des nouveautés et je pense, j'estime qu'il est pas toujours à la pointe ! Voilà !

Donc, si je comprends bien, vous accordez de l'importance à ce que le médecin qui suive votre enfant, se réactualise au niveau des connaissances en pédiatrie ?

Oui, voilà ! Parce que c'est pas toujours le cas, je pense !

615 *D'accord !*

C'est comme partout hein, dans tous les métiers ! Si on reste bloqué ce qu'on a acquis et on suit pas les nouveautés, et ben on perd tout !

On va passer à la dernière partie de notre entretien ! Est-ce que vous pourriez me décrire la relation qui

s'est construite entre vous, votre fils et le médecin généraliste ?

- 620 Ben en fait, c'est très familial en fait ! Disons que c'est le médecin de famille, alors il suit quand même l'évolution par exemple le cas de E. depuis qu'il a deux ans ! J'espère si elle prend pas sa retraite, on reste toujours chez elle !

Est-ce que vous pourriez me dire plus précisément comment elle fonctionne avec votre fils ?

- 625 Ben en fait, toute souriante « ça va E. ? Comment tu vas ? Est-ce que tu travailles bien ? Est-ce que tu manges bien ? », et lui, il répond ! Voilà ! Il est à l'aise ! Dès le premier jour, il a jamais fait un souci avec elle !

Est-ce que vous voulez dire qu'elle adapte son discours à lui ?

- 630 Oui le discours, il est toujours adapté ! Elle l'examine vraiment en rigolant voilà « ouvre la bouche, voilà petit loup, regarde le bidon ! » Elle essaye de dire des mots gentils euh... elle le met à l'aise quoi ! Et aussi, on a une facilité par rapport au médecin généraliste parce que par exemple, elle me donne rendez-vous à quatre heures et demi, ben quatre heures et demi, je sais que c'est ma place quoi alors que le pédiatre, avant je passe une heure dans le cabinet en attente !

Ça, c'est un aspect important pour vous, l'attente ?

C'est très important parce que vu le petit, quand même il a deux ans, des fois, il s'ennuyait !

- 635 *Vous avez besoin que les horaires soient le plus possible respectés ?*

- Oui ! Bon je vous donne un exemple, j'étais chez un médecin qui est très, très connu à Nice, un grand professeur, à chaque fois, c'était une heure d'attente, voilà ! Bon si y a une urgence, j'ai rien contre l'urgence, parce que voilà c'est urgent ! Mais à chaque fois, c'est une heure, le cabinet, il est plein, y a trop de monde, ça crie et ça bave ! Bon je vais pas dire un truc euh... je l'ai ressenti honnêtement, parce que vous me demandez mon ressenti, au niveau de l'hygiène, je vois que dans certains cabinets, c'est un peu euh... mal respecté !

Est-ce que vous pouvez m'en dire un peu plus ?

- 645 En fait euh... par rapport aux jouets, vous voyez, bon c'est la salle d'attente et dans la salle d'attente y a pleins de coins aménagés, des jouets en fait pour les gosses ! Y a des enfants qui bougent, y en a qui savent rien, y prend le truc, le met dans la bouche, il le pose ! Ben j'estime que dans un cabinet au moins il faut quand même un minimum d'hygiène parce que euh... voilà les enfants, ils touchent à tout et y a des maladies, y a des microbes ! Je pense que c'est les parents aussi ! C'est eux les responsables, s'ils voient le petit qui met dans la bouche, y a toujours les désinfectants ! Ça aussi, faut toujours les mettre quand même dans les salles d'attente ! Au moins si on a une conscience de l'hygiène, le parent, il prend le jouet, une lingette, il l'essuie, le repose à sa place ! Au moins, ça évite la contamination !

Vous pensez qu'il est indispensable de mettre des désinfectants dans les salles d'attente ?

Des désinfectants et des affiches ! Que si un enfant, il est malade, il a quelque chose que ça peut contaminer les autres vu que c'est des petits, que c'est un espace de vie pour les tout petits, vu l'attente qui est un peu trop longue, ben au moins ils peuvent désinfecter les jouets et les remettre à leur place !

- 655 *Et chez votre généraliste ?*

Si, j'ai vu cette différence oui ! Il y avait le désinfectant, c'était pas marqué vous voyez mais moi automatiquement, j'ai fait le lien ! Si mon fils, il touche quelque chose, je peux prendre et essuyer ! Après c'est une question de civisme aussi, voilà c'est pas tout le monde qu'il a la même réflexion ! Bon, je suis comme ça moi !

- 660 *Bon pour en revenir à la relation entre votre enfant, vous et votre médecin généraliste, pouvez-vous me dire s'il y a d'autres choses importantes pour vous à ce niveau là ?*

- Euh... Ben je parle d'un cas spécifique en fait, vu que le médecin il accueille tout le monde de différentes nationalités, il reçoit tout le monde, c'est pas toujours le cas qu'il parle la même langue, c'est très, très important pour moi qu'il soit humain, qu'il essaye de euh... d'être au même niveau que son patient en fait ! Voilà, c'est très, très important, parce qu'il y a des gens qui connaissent pas ! Parce qu'en France, il y a des gens qui parlent pas français, ben ils savent pas...

Vous dites cela par rapport à vous ?

Non, je parle pas par rapport à moi, je parle en général de relation médecin-patient, vous voyez ce que je

670 veux dire ! Pour l'enfant ! Par exemple, un parent qui parle pas la langue française, il faut que le médecin il soit au même niveau ! Juste j'explique le mot humain ! Pour moi, il faut pas qu'il emploie des mots compliqués, et il faut qu'il prend son temps d'expliquer ! Si les gens lui font confiance, il faut qu'il soit à la hauteur de cette confiance !

(pause active)

675 Après euh...relation euh... après je cache pas, une fois j'avais pas d'argent, je lui ai dit « j'te paye la prochaine fois », il m'a dit « y a pas de souci ! » ! ça peut être un petit obstacle que certains médecins, ils acceptent et les autres, ils acceptent pas ! Moi la mienne euh... elle est compréhensive parce que vu qu'elle me connaît depuis certaines années, ça va ! Ça casse en fait la barrière de euh... par exemple s'il a quelque chose de très grave, que j'avais pas l'argent, je peux le ramener parce que je sais qu'elle va m'arranger ! Voilà, c'est pas un problème ! Et je trouve quand même que la consultation chez un 680 généraliste, pour peser, vaccins, tout ça, je trouve que le coût de la consultation reste moins cher et abordable pour tout le monde, vu que le pédiatre, c'est un peu plus cher ! Y a des gens qui peuvent pas aller chez le pédiatre parce que c'est cinquante euros, ils peuvent pas avancer cinquante euros ! L'avance des frais, ça reste une contrainte pour certaines personnes !

Est-ce que vous voulez rajouter quelque chose ?

685 Euh... non !

Je vous remercie alors pour cet entretien !

ENTRETIEN N°4 :

Réalisé le 11/06/2012 à mon domicile, durée 20 minutes.

690 *Pouvez-vous m'expliquer et me détailler les différentes situations qui vous amènent à consulter votre médecin généraliste pour vos enfants ?*

Si ils ont de la fièvre, si elles ont eu un traumatisme, qu'elles sont tombées ou... qu'elles ont mal quelque part euh...

Vous avez souvent recours au médecin généraliste ?

Ben, si je vois que la chute a été importante ou euh...

695 *Pour toutes les situations de maladies ou de traumatismes, vous les emmenez chez votre médecin généraliste ?*

Ouais !

Est-ce qu'il y a d'autres médecins qui les suivent ?

700 Ben le pédiatre, quand il faut faire les rappels de vaccination ou si y a une maladie spécifiquement infantile euh... comme la varicelle ou...

Alors justement ! Est-ce que vous pouvez me détailler les situations pour lesquelles vous hésiteriez à les emmener chez le généraliste ?

Euh... ben si je vois que c'est vraiment une maladie infantile par exemple euh... des boutons étranges ou... une très forte fièvre euh...

705 *Pouvez-vous m'expliquer les raisons qui vous font hésiter ?*

Ben, je me dis que le pédiatre avec son expérience, il va reconnaître **tout de suite** que c'est la varicelle !

Donc si je comprends bien, vous pensez que votre généraliste est moins compétent pour ce type de maladie ?

Oui ! J'ai peur qu'il soit moins compétent !

710 *D'accord !*

Ou des choses qui peuvent être un peu plus graves une gastro-entérite euh... je sais que si y a besoin d'hospitaliser l'enfant, c'est mieux d'être envoyé par le pédiatre !

Ce que vous voulez dire, c'est que dans les cas où vous avez l'impression qu'il y a une gravité, vous allez plutôt chez le pédiatre ! Ça sera donc un frein à aller consulter votre médecin généraliste ?

715 Ouais !

Ok ! Est-ce que vous pouvez me détailler comment se déroule une consultation chez votre médecin généraliste pour vos enfants, du début à la fin ?

720 Ben en fait, en général, quand je vais chez le généraliste, les enfants sont mesurés et pesés ! Euh... c'est retranscrit dans le carnet de santé... après y a un examen clinique, il prend la tension ! Enfin pour C. qui a 4 ans et demi oui, pas pour T. ! T., on lui a jamais pris la tension je crois, ah si chez le pédiatre oui, pas chez le généraliste ! Et euh... ben en général il regarde toute la sphère ORL et il palpe l'abdomen et il écoute les poumons et le cœur !

Ça, c'est à chaque fois, chaque consultation, quelque soit le motif ?

Ouais, ouais !

725 *Est-ce que ça a de l'importance pour vous ?*

Ben oui, oui ! Comme ça j'ai l'impression que euh... tout est passé en revue !

D'accord ! Après l'examen clinique, qu'est-ce qui se passe en fait pendant la consultation ?

Ben, le médecin questionne sur euh... ce qui se passe, après il pose un diagnostic et après il donne des médicaments !

730 *Ben justement, est-ce que vous pouvez m'expliquer un peu plus l'étape de rédaction de l'ordonnance ?*

Ben en fait, le médecin demande si l'enfant a déjà eu tel ou tel traitement et après euh... quand il faut donner des antibiotiques, il essaye de changer de molécule par rapport à ce qu'a déjà pris l'enfant ! Ça, je sais qu'il regarde à chaque fois ce qu'elles ont déjà eu et puis il me donne l'ordonnance en m'expliquant la posologie par rapport au poids de l'enfant !

735 *Qu'est-ce qui pour vous, est nécessaire quand le médecin généraliste rédige l'ordonnance ?*

Qu'il m'explique chaque médicament, oui c'est très important ! Surtout pour les enfants, il faut bien respecter les doses ! Après ça dépend de ce qu'il a (rire) ! Mais moi j'ai besoin qu'on m'explique, j'ai besoin qu'on me réexplique un régime alimentaire, même si je le connais par cœur, si l'enfant a la gastro, j'ai quand même besoin qu'on me réexplique !

740 *Pourtant vous êtes infirmière, c'est ça ?*

Oui ! Mais quand c'est mes enfants, j'ai vraiment besoin qu'on me réexplique tout bien, parce que je suis stressée justement que ce soit mes enfants !

D'accord ! Est-ce que vous pouvez me dire ce qui compte le plus pour vous lors de la consultation pour vos enfants chez le généraliste ?

745 Ben qu'il ausculte bien !

Si je comprends bien, ce qui compte le plus pour vous, c'est l'examen physique ?

Ah ouais, ouais !

Est-ce que vous pouvez me donner plus de détails sur ce point ?

750 Ben pour moi, c'est ce qui concerne la sphère ORL ! Parce que souvent, les enfants ont très mal et c'est des otites, ça se voit pas !

Ok ! Avez-vous quelque chose à rajouter concernant le déroulement de la consultation chez le généraliste ?

Ben disons que pour comparer euh... chez le pédiatre, par exemple si l'enfant a une gastro, ben il a tout dans son ordinateur, il va tout de suite me sortir tout... tout le régime, toute la conduite à tenir euh...

755 *Alors pour vous ça c'est important ?*

Ouais, ouais !

Si je comprends bien, si le généraliste au niveau informatique avait les outils d'informations aux parents sur les différents régimes alimentaires, pour vous ça serait un plus ?

Ouais, ouais !

760 *Est-ce que concernant l'ordonnance, pour vous il y a une différence entre une ordonnance manuscrite et une ordonnance informatisée ?*

Non, non, y a pas de différence !

(Pause)

765 *Est-ce que vous pourriez me parler de la rédaction du carnet de santé chez votre généraliste ? Est-ce que c'est important pour vous ?*

Pour moi c'est important ! Pour moi c'est important déjà par rapport au suivi de l'enfant de toujours marquer son poids et sa taille, parce que ça va aussi servir pour l'ordonnance ! (silence) Je dis ça, parce qu'une fois je suis allée chez un généraliste que je ne connaissais pas qui m'a mis double dose d'antihistaminiques, il s'est trompé dans la dose !

770 *Mais il ne connaissait pas le poids ?*

Ben c'est une erreur de retranscription je pense ! Et c'est la pharmacienne qui s'en est rendu compte !

D'accord !

775 Je pense que je m'en serai rendu compte après en donnant le médicament mais la pharmacienne, elle s'en est rendu compte ! Donc ce qui est important voilà c'est de retranscrire le poids, la taille, et après euh... ce qu'a eu l'enfant et le traitement qu'on lui a donné pour que je puisse savoir ce qu'il a eu l'enfant sur toute l'année euh...

Vous pensez que pour tous les motifs de consultations, il faut le noter dans le carnet de santé ?

Ben il faut que ça soit... Par exemple pour des médicaments importants, par exemple quand il y a des antibiotiques, j'ai envie de savoir combien de fois dans l'année mon enfant a eu des antibiotiques et lesquels !

D'accord !

Je trouve ça important aussi pour la cortisone, pour des choses comme ça ! Voilà T. elle va avoir de la cortisone en crème, ben c'est bien que ça soit marqué euh... dans son carnet de santé, qu'est-ce qu'elle a eu euh... comme dose, pendant combien de temps !

Et c'est fait comme ça par votre médecin généraliste ?

Plus ou moins !

Et la courbe poids-taille, est-ce qu'elle est bien complétée ?

Ça c'est le pédiatre qui le fait !

Pour en revenir aux vaccins, tout à l'heure vous me disiez que pour les vaccins, vous emmeniez vos enfants plutôt chez le pédiatre ! Est-ce qu'il y a des raisons particulières ?

C'est parce que, c'est l'occasion de le voir et de faire la visite des euh... un an, des deux ans... c'est parce que c'est l'occasion de faire cette visite là et qu'il suit bien le protocole !

Si je comprends bien, pour le suivi de vos enfants, vous allez plus vers le pédiatre et pour les pathologies aiguës, vous allez plus vers le généraliste ?

Ouais ! Ouais, ouais !

Est-ce que vous pensez qu'il existe des choses à améliorer pendant la consultation chez votre généraliste pour vos enfants ?

Non, je vois pas trop !

Bon ! Pouvez-vous me parler de la relation qui s'est établie entre votre médecin généraliste, vous et vos enfants ?

Ben, le médecin parle bien à mes filles, leur pose des questions, essaye de les faire parler pour qu'elles disent ce qu'elles ont et après elle me pose des questions à moi aussi ! On essaye de comprendre tous ensemble ce qui se passe quoi (rire) !

Donc ce que vous voulez dire, c'est que les enfants ont une place importante dans la discussion ?

Ah oui ! Puisqu'elle leur demande où elles ont mal ou... euh...

Est-ce que c'est important pour vous le fait que le médecin s'adresse directement à vos filles ?

Ah oui, c'est important ! Elle adapte son langage euh...

Est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge les enfants ?

Ouais, ben déjà faut être doux, et **savoir prendre un peu plus de temps** pour que l'enfant se sente pas agressé quand on l'ausculte, quand on lui regarde les oreilles, quand on lui regarde la gorge euh... Faut savoir prendre le temps de leur montrer ce qu'on va faire, pour pas les effrayer quoi !

Pour vous quelle est la meilleure façon de procéder ?

C'est juste prendre le temps !

D'accord

Et quand on va doucement, ça se passe bien ! Et expliquer ce qu'on fait aux enfants !

D'accord ! Est-ce que vous voyez d'autres qualités ?

Faut savoir aussi écouter les parents (rire gêné) ! Si les parents sont stressés ou ont besoin de réponse euh... savoir bien les écouter quoi !

Est-ce que vous pensez qu'il y a des choses qui pourraient être améliorées dans la relation ? Quelle serait la relation idéale entre vous, le médecin et l'enfant ?

(Silence)

Euh... Non ça se passe bien !

825 *Vous n'avez jamais eu de mauvaises expériences qui vous auez fait réfléchir sur la meilleure manière pour prendre en charge un enfant ?*

La seule mauvaise expérience que j'ai eu, c'était là la double dose ! Sinon j'ai toujours eu des bonnes expériences !

Sur le côté relationnel au cours de la consultation, ça répond à vos critères ?

830 Ouais, ouais ! Sauf finalement là où ça répondait le moins à mes critères c'est quand j'ai vu le médecin de la PMI ! Parce que déjà, elle parlait pas du tout aux enfants et en ressortant de la consultation, j'avais l'impression d'être une mauvaise mère (rire)!

Est-ce que vous pouvez m'expliquer ce qui s'est passé durant cette consultation ?

835 Ben ce qui s'est passé c'est que à la PMI j'ai l'impression qu'ils voulaient mettre les enfants dans un tableau euh... voilà à tel âge, ils doivent savoir dire ça euh... ils doivent savoir marcher et euh... moi mes enfants rentraient pas dans les cases et j'avais l'impression de culpabiliser quoi ! Voilà

D'accord !

Je viens d'y repenser, c'est le seul moment où j'ai une consultation qui s'est mal passée avec mes enfants, c'est à la PMI (éclat de rires) !

840 *Si je comprends bien vous rigolez parce que vous vous attendiez à une prise en charge qui aurait été pour vous idéale en PMI ?*

Ouais, ouais, c'est exactement ça ! Pour moi, chaque enfant a un développement différent et euh... il faut pas forcément être catastrophée par certaines choses, parce que moi quand ma fille avait même pas deux ans, la pédiatre était catastrophée qu'elle ne connaisse pas le nom des animaux ! Ça, ça m'avait marqué, elle m'avait dit « ah bon, elle connaît pas les animaux ? »

845 *Et vous comment vous l'aviez vécu ?*

Ah ben très mal ! Je m'étais dit mais qu'est-ce qui se passe, est-ce que mon enfant a un problème ? Est-ce que j'ai fait quelque chose de mal ?

Parce que vous, avant qu'elle vous dise ça, vous aviez été inquiétée par cette situation ?

Pas du tout !

850 *Vous l'aviez remarqué ?*

Non ! Je suis sortie de là presque en pleurant, en me disant mais qu'est-ce qui se passe, pourquoi mon enfant ne connaît pas le nom des animaux alors qu'elle devrait ? Après euh... je me suis beaucoup inquiétée, euh... je me suis demandée si ma fille avait du retard, donc finalement je suis allée chez un autre pédiatre qui m'a rassuré en me disant que les enfants pouvaient parler à n'importe quel âge, qu'on s'inquiétait pas avant trois ans, qu'y avait aucun problème !

855 *Donc pour lui, ce n'était pas inquiétant ?*

Pas du tout !

Cela vous a tranquilisé cette attitude du deuxième pédiatre ?

Oui, ça m'a tranquilisé, parce que j'ai senti que lui, avait plus d'expérience !

860 *D'accord !*

(Pause)

Est-ce que vous voulez ajouter quelque chose à notre entretien ?

Ben, je pense qu'il y a des bons généralistes et des mauvais généralistes et des bons pédiatres et des mauvais pédiatres !

865 *Si je comprends bien, pour vous, une bonne prise en charge pour vos enfants ne dépend pas tant du fait que le médecin soit un généraliste ou un pédiatre mais...*

Non, c'est en fonction de la personne et pas de la spécialité !

Et bien merci de m'avoir accordé du temps !

ENTRETIEN N°5 :

870 Réalisé le 12/06/2012 à mon domicile, durée 21 minutes.

Alors, on va parler du recours au médecin généraliste ! Quels sont les types de situations pour lesquelles vous emmenez M. chez votre médecin généraliste ?

875 Alors, quand elle était plus petite, j'avais tendance à y aller pour un rien, pour un oui, pour un non, assez facilement chez le médecin pour euh... pas grand-chose, maintenant que je connais un petit peu plus M., je sais qu'y a des choses qui vont être moins graves où je vais traiter avec des médicaments à la maison donc je vais un peu moins fréquemment chez le médecin ! Disons que je vais chez le médecin souvent quand il y a de grosses fièvres, quand il y a vraiment une infection ou quand je sens que c'est quelque chose de plus important, c'est-à-dire la toux, la fièvre enfin des grosses toux

D'accord ! Donc vous l'emmenez uniquement pour des problèmes aigus ?

880 Pour les vaccins aussi j'ai oublié évidemment ! Les vaccins obligatoires comme le BCG euh... je me rappelle plus tout ce qui y a, les vaccins classiques quoi !

Est-ce qu'il y a des situations qui vous ferez hésiter à l'emmener chez votre médecin généraliste ?

885 Oh la la ! Euh... ben en fait moi je vais aux urgences quand ça se passe le week-end, c'est surtout ça, ou quand y a pas d'autre possibilité, quand c'est dans la nuit et que voilà je suis dans l'angoisse, que je sais pas trop ce qu'elle a, je me dirige aux urgences, je cherche pas à comprendre ! Sinon, euh... je vois pas ! Attendez, laissez moi réfléchir euh...

Donc si je comprends bien, vous l'emmenez aux urgences quand votre médecin généraliste n'est pas disponible ?

Oui !

890 *Mais s'il l'était, vous emmèneriez votre fille systématiquement chez le généraliste ?*

Euh... non ! Quand je suis vraiment trop euh... comment dire... je me souviens d'une fois où elle s'était plaint de la nuque, moi dans ma tête je me dis « ça y est, c'est la méningite », de suite je me fais des idées, où là oui je cherche pas à comprendre, c'est les urgences ! J'ai plus confiance dans les urgences, c'est peut être idiot ! Direct urgences !

895 *Vous pensez donc que votre médecin généraliste ne pourrait pas prendre en charge ce type de situation ?*

C'est pas ça, c'est que j'y pense pas sur le coup ! Je vais directement là bas ! C'est plus un réflexe je pense ! C'est idiot peut être ?

D'accord ! Est-ce que vous pourriez me détailler comment se déroule une consultation habituellement chez votre généraliste pour M. ?

900 Ben, y a une auscultation euh... une auscultation c'est-à-dire qu'il va l'ausculter avec le euh... comment ça s'appelle le truc (éclate de rire) ?

Le stéthoscope !

Oui voilà ! Il va lui prendre sa température, il va lui regarder les yeux, les oreilles euh... la peser euh... la mesurer, enfin tout quoi ! Et selon ce qu'elle a, bon ben approfondir !

905 (Silence)

Donc après l'examen clinique, il y a une prescription, est-ce que vous pouvez me raconter comment ça se passe ?

910 Ouais ! Ouais, alors là où j'ai été souvent embêtée c'est qu'il m'a pas donné des choses assez fortes et qu'il a fallu revenir parce que M. était toujours malade euh... il me donnait des petites choses qui la guérissaient pas de suite ! Pour des bronchites euh... c'est souvent des bronchites qu'elle a, elle est très fragile !

(Silence)

Bon est-ce que vous pourriez me parler du carnet de santé ?

915 Euh... je le prends pas systématiquement à vrai dire ! Ça, c'est un tord d'ailleurs ! Par contre, tout ce qui est vaccins, tout ça, c'est à jour mais au niveau bronchite, tout ça, on note pas ! Peut être le poids, la taille euh... non même pas ! J'ai pas fait de suivi depuis un petit moment ! Par contre les maladies infantiles, oui, ça oui, elle a eu la varicelle, c'est noté euh... elle a eu que la varicelle pour l'instant !

D'accord ! Est-ce que vous pourriez me dire si pour vous, il y a des aspects particulièrement importants pendant la consultation pour votre enfant ?

920 Alors oui, moi je pose beaucoup de questions, ça c'est vrai ! J'attends de mon médecin qu'il réponde à toutes mes questions, moi je suis très pointilleuse, j'aime bien tout savoir !

(Pause)

Je suis une angoissée moi (rire) ! Le moindre truc, si elle se plaint du moindre truc, je veux savoir !

925 D'ailleurs, j'ai eu plusieurs médecins, y en a qui sont plus euh... qui vont m'expliquer bien les choses, y en a qui sont un peu plus expéditifs, ça j'aime moins ! C'est décevant, j'aime pas ! Ça me convient pas !

D'accord ! Est-ce que vous pouvez me rappeler de quelle manière a été suivi M. depuis le début ?

Alors elle a été suivie par le pédiatre jusqu'à deux ans, deux ans et demi, par là ! Et depuis, c'est uniquement le généraliste ! Mais ils sont plusieurs dans le cabinet, donc ça change ! Mais en général, j'essaie d'avoir le médecin qui me convient !

930 *D'accord ! Est-ce qu'il y a d'autres aspects auxquels vous tenez pendant la consultation ?*

Ben que si il a un doute, qu'il me fasse passer l'examen euh... enfin comment dire, qu'il fasse passer un examen à la petite si elle se plaint euh... une fois, elle s'était plaint du ventre et de suite il lui avait fait passer l'examen, une échographie du ventre ! Parce qu'en fait, elle avait des ganglions dans le ventre et elle se plaignait toujours du ventre et il avait été très efficace, parce qu'il m'avait fait de suite les examens

935 donc pas de problème ! Ça, c'est vrai que c'est bien !

D'accord !

Oui et je voulais parler d'un truc aussi !

Oui ?

940 J'ai consulté un médecin et celui-ci n'avait pas reconnu une maladie euh... le pieds-mains-bouche qui a priori est reconnaissable et j'avais dû faire plusieurs médecins généralistes euh... enfin le deuxième médecin dans un autre cabinet, c'est lui qui avait détecté la maladie quoi ! Donc je trouve ça un peu décevant quand même ! En fait, le premier médecin, il comprenait pas ce que c'était ! Elle se plaignait de la bouche et euh... pour lui, il savait pas trop quoi et en aucun cas il avait trouvé et reconnu la maladie (rire) !

945 *Si je comprends bien depuis cet épisode là, ça a mis une barrière entre vous ?*

Ben disons que j'y vais parce que c'est la facilité mais en général euh... j'ai pas affaire à lui ! Je l'évite ! Pour des petites choses anodines, oui bon voilà !

Donc on peut dire que depuis, vous n'avez plus vraiment confiance en lui ?

Ouais, ouais, ouais ! Je trouve ça un peu léger quand même !

950 *D'accord ! Est-ce que vous pourriez me dire si pour vous il y aurait une manière d'améliorer la consultation d'un enfant chez le généraliste ?*

Après tout dépend du médecin aussi ! Moi je pense que le médecin, il doit euh... rassurer l'enfant parce que c'est vrai que l'enfant quand il arrive chez le médecin, il est pas toujours euh... enfin moi, la mienne, elle aime pas du tout évidemment, bon comme tous les enfants je pense ! Bon quand on l'ausculte, tout

955 ça, elle est euh... moins maintenant parce qu'elle vieillit mais étant plus petite, elle était terrorisée chez le médecin donc c'est vrai que c'est bien un médecin qui rassure !

De quelle manière exactement ?

Ben qu'il lui explique les choses avec douceur, gentiment...

Est-ce qu'il y a d'autres choses qui pourraient améliorer la prise en charge de l'enfant ?

960 Non, je vois pas !

Bon, le dernier thème de notre entretien concerne la relation médecin, enfant, parent ! Pouvez-vous me décrire la relation qui existe entre vous, votre fille et le médecin généraliste ?

On va prendre le médecin avec qui j'ai le plus d'affinité, ça sera plus simple (elle rigole) ! Euh... ben avec lui, ça se passe très bien, avec M. il a un bon relationnel avec la petite, ça, j'apprécie beaucoup ! Il est très délicat, il la met en confiance donc ça se passe plutôt bien ! Elle est pas trop craintive avec lui ! Après bon... il la traite bien, bon ça, c'est important !

965

C'est-à-dire ?

Ben, je sais pas, il arrive bien à la soigner, assez vite euh... il est énergique, il est bien quoi !

Et la relation entre lui et vous ?

970 Ben je lui explique ce qu'elle a, ça se passe bien ! Ben, il me pose les questions à moi mais aussi à la petite ! Il lui demande si elle a mal quelque part, comment elle se sent !

Donc si je comprends bien, il existe un véritable dialogue entre lui et vous deux ?

Oui, il met pas de côté l'enfant !

975 *D'accord ! Est-ce que pour vous, il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge un enfant ?*

Ben déjà, je vais peut être me répéter mais il faut un bon contact avec les enfants, les aimer, c'est quand même la base, savoir être à l'écoute euh...

(Silence)

980 *Est-ce que vous pensez qu'il existe des choses qui pourraient améliorer cette relation médecin, enfant, parent ?*

(Elle réfléchit longuement)

Non, je vois pas trop en dehors du bon contact euh... bon en sachant que la première chose bien sûr c'est qu'il soigne l'enfant, c'est le plus important ! Mais pour arriver à bien guérir l'enfant, il faut lui poser les questions euh... pour moi c'est relié !

985 *Bon ! Voulez-vous rajouter quelque chose concernant la prise en charge de votre enfant par le médecin généraliste ?*

Non !

Je vous remercie pour votre participation !

ENTRETIEN N°6 :

990 Réalisé le 16/06/2012 au domicile de l'interviewée, durée 40 minutes.

Pouvez-vous me parler du recours au médecin généraliste ? Quelles sont les situations pour lesquelles vous emmenez E. chez votre médecin généraliste ?

Juste maladies bénignes en fait ! Grippe, enfin euh... rhume essentiellement !

995 *Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi ? Et donc vous emmenez E. pour ce qui vous paraît plus sérieux chez votre pédiatre, c'est ça ?*

Oui, pour les choses plus spécifiques en fait ! Parce que euh... la fois où il était très petit, quand on l'a emmené chez le médecin généraliste et qu'au final il a même pas détecté qu'il avait les poumons remplis et que quand je suis arrivée chez le pédiatre, il m'a dit que j'étais une dingue (rire nerveux), que j'avais laissé mon fils forcément euh... comment dire... aller euh... vachement mal ! C'est pour ça que maintenant je choisis quand c'est vraiment euh... quelque chose où y a pas d'urgence mais que ça peut être soigné par un médecin généraliste, je vais voir le médecin généraliste ! Sinon quand c'est trop spécifique, je vais chez le pédiatre, j'ai plus confiance en fait ! Parce que j'estime que un pédiatre est spécialisé dans les enfants alors que le médecin généraliste, il est plus pour les adultes !

D'accord, c'est selon votre ressenti à vous ?

1005 C'est selon l'état d'E. en fait !

D'accord !

C'est moi qui juge ! On juge avec R., et on voit... si on voit qu'il est vraiment pas bien euh... ben tout de suite, moi je m'organise et on va chez le pédiatre, mais le médecin généraliste non !

1010 *Est-ce qu'il y a des cas spécifiques dans votre expérience qui vous ont fait hésiter à l'emmener chez le médecin généraliste ?*

Oui ! Quand il tousse beaucoup, qu'il a beaucoup de glaires parce qu'à chaque fois ben... apparemment c'est un gamin qui quand il tousse beaucoup, qu'il a beaucoup le nez qui coule, en fait il a besoin d'avoir des séances de kiné, ça je le sais !

Est-ce qu'il a fait des bronchiolites ?

1015 Il a pas fait des bronchiolites sauf la première fois, mais euh... le problème c'est que si on le prend pas tôt euh... ça se dégrade, voilà ! Et dès que je vois que ça va pas, euh... dès que je vois que c'est vraiment quelque chose qui coule de jaune, de vert, tout de suite c'est le pédiatre parce que j'ai plus confiance, parce qu'il l'a suivi depuis le départ et que finalement il m'a donné confiance quand euh... il allait vraiment pas bien ! Parce que la première fois euh... limite il mangeait pas quoi ! Il arrivait même pas à respirer, on est arrivé chez le kiné euh... il m'a dit « vous l'avez pris à temps, vous auriez attendu une journée de plus, il serait allé à l'hôpital » !

Le médecin généraliste chez lequel vous l'emmenez, c'est votre médecin traitant à vous ?

Oui ! Et c'est le médecin traitant de R. aussi !

Et vous le connaissait depuis longtemps ?

1025 Non ! Moi je le connais depuis que je suis arrivée à La Gaude, ça doit faire un an et demi !

Et votre conjoint le connaît depuis longtemps ?

Oui R. le connaît depuis longtemps parce que ses parents sont aussi là bas, son frère et ma belle sœur sont aussi là bas !

Donc c'est le médecin de famille ?

1030 Ouais, c'est le médecin de famille ! Après il est très bien, R. le connaît pas beaucoup parce qu'il est jamais malade mais euh... non, non, il est très bien ! Voilà ! Après, c'est vrai que un pédiatre euh... y a des spécialités, pourquoi pas les utiliser quoi ! Même s'il est loin, c'est pas grave, je me démerde !

1035 *Bon, on ne va pas trop s'attarder sur la consultation chez le pédiatre ! Est-ce que vous pouvez m'expliquer ce qui vous marque et comment se déroule la consultation chez le médecin généraliste pour E. ?*

Euh... il me pose des questions au début « qu'est-ce qu'il a ? », euh... il me redemande toujours son âge, son poids, les vaccins, ça c'est plutôt bien ! Euh... et après quand il me fait passer sur la table, c'est juste quoi (rire) ! C'est limite de crise, euh... limite de crise parce que le gamin, il chiale, en plus de ça, il se débat, donc il essaye plus ou moins de le rassurer mais euh... j'ai l'impression que ça se passerait mieux si c'était une femme en fait !

1040

Ah ! Est-ce que vous pouvez développer ça ?

Euh... je pense que il est trop... euh... même avec moi, il est trop euh... froid ! Disons qu'il est distant alors que euh... une femme médecin, surtout avec les enfants, elle serait beaucoup plus euh... douce !

Mais votre pédiatre est une femme ?

Non, c'est un **homme**, mais il me fait les mêmes crises ! Il me fait les mêmes crises ! Sauf que moi maintenant, j'ai fait confiance à cette personne là ! Après le médecin traitant, ben j'ai choisi celui là parce que moi, bon moi il me convient, moi je m'en fiche après de comment il s'y prend avec moi mais moi j'ai remarqué ça avec E., c'est dès qu'il l'approche même étant debout, euh... le gamin y s'accroche à moi ! En fait, il manipule pas comme une femme, voilà ! Est-ce que parce qu'il est pas pédiatre, est-ce que parce que c'est pas son métier de euh... parce que moi il m'a toujours dit « les enfants que je suis sont au-delà de trois ans », est-ce qu'il est pas à l'aise, voilà !

1050

Donc il vous avait prévenu qu'il n'avait pas une grande habitude des jeunes enfants ?

Oui ! Mais bon quand il est malade un week-end, je l'amène le samedi matin bon ben ça me dépanne ! Il me le soigne, il me l'a très bien soigné dans tous les cas euh... mais ouais c'est vrai qu'il me l'a toujours dit qu'il préférerait les enfants au delà de trois ans parce que euh... ils sont beaucoup plus grands, **ils s'expriment surtout** alors que là E. il s'exprime pas, il parle pas ! Le médecin lui parle mais E. exprime pas encore ce qu'il ressent, voilà c'est ça surtout ! En fait c'est là je pense où y a un décalage !

1055

Donc vous m'avez parlé du fait que E. durant l'examen n'est pas trop rassuré mais pouvez-vous me détailler l'examen que le médecin généraliste fait ?

Euh... ben après ça dépend ce qu'il a ! Euh... il lui prend jamais la tension, je sais pas si ça se fait, il lui écoute beaucoup les bronches, le faire tousser non ! Il lui regarde la gorge, les oreilles, les yeux euh... mais après spécifiquement il lui regarde jamais euh... ben en fait la partie inférieure en fait (elle montre alors le bas du corps partant du pelvis)

1060

C'est-à-dire ?

Ben c'est-à-dire qu'il va pas voir si tout va bien au niveau par exemple des testicules ou si il décalotte bien, si il a pas des rougeurs aux fesses !

1065

Si je comprends bien pour vous, cela devrait faire partie d'un examen systématique de votre enfant ?

Ben pour moi c'est important, parce que si moi je le vois pas euh... parce que je pense que quand on a un problème ça peut être rapide ! Euh... euh... je l'emmène le soir, bon j'ai pas eu le temps de le changer parce que je l'ai récupéré euh... par exemple de la crèche euh... elles m'ont rien dit de spécifique, admettons on lui enlève pas la couche, j'arrive chez moi et il a quelque chose en bas, voilà ! Et c'est vrai que la dernière fois, et ben non il l'a pas euh... alors que le pédiatre le fait systématiquement, c'est-à-dire qu'il lui fait un examen complet comme si il passait une visite médicale !

1070

Donc pour vous, il est primordial que votre enfant soit entièrement déshabillé et entièrement examiné ?

Oui, qu'on l'examine entièrement surtout que c'est un gamin **qui ne s'exprime pas**, voilà c'est ça ma priorité ! Après quand on a un gamin qui s'exprime, je pense que s'il a mal quelque part, il le dit ! Maintenant un gamin qui s'exprime pas euh... déjà moi je le regarde, tous les soirs j'inspecte en général **tout** ! Et du coup c'est vrai que quand je vais chez le généraliste, il m'a jamais demandé sauf quand je lui ai précisé qu'il avait des rougeurs aux fesses, il m'a dit d'enlever la couche ! C'est tout, sinon il ne le fait pas ! C'est la différence aussi avec le pédiatre !

1080

Et ça a l'air de vraiment vous gêner ça ?

Ouais, ça me gêne beaucoup ouais ! Lui, en fait, le médecin qu'on va voir, il est juste là par rapport à ce que moi je lui dis, c'est-à-dire il toussé, il a le nez qui coule ! Voilà il va rester sur la partie bronches, oreilles, les yeux, la gorge, le nez...

Ce qui vous gêne c'est en fait qu'il se limite à ce que vous lui dites et qu'il n'aille pas plus loin, c'est ça ?

1085

Oui, plus de détails !

(Pause)

Je sais que d'autres médecins le font ! Le généraliste de mes parents le fait ! En fait, ils le font **systématiquement** ! Une fois ma mère l'a emmené chez son médecin généraliste parce que le pédiatre était en vacances euh... c'était une femme ! Et elle l'a déshabillé tout entier, **elle l'a pesé et elle l'a mesuré** alors que moi je vais chez le médecin généraliste et il me le fait pas ! Le pédiatre me le fait ! Pesée et mesure, à chaque fois que ma mère l'emmenait, elle l'a emmenait deux, trois fois, toujours ! En plus c'est une femme, bon des fois c'est un homme parce que c'est un cabinet commun euh... mais ils l'ont toujours pesé, mesuré et déshabillé entièrement ! Bon je me dis que certains doivent fonctionner différemment, après je respecte hein... mais c'est vrai que... c'est peut être beaucoup plus pour ça que j'ai deux médecins qui le suivent !

D'accord ! Est-ce que vous pouvez me parler de la fin de la consultation c'est-à-dire l'étape de l'ordonnance et du carnet de santé, ce que vous en pensez ?

Euh... le médecin généraliste me le remplit jamais le carnet de santé ! Il le regarde pour voir si les vaccins sont à jour euh... mais il me le remplit pas euh..., il me prescrit quand il a de la toux, euh... bien souvent il me prescrit **du sirop** alors qu'on m'a toujours dit que c'était pas très bon le sirop quelque soit euh... enfin je veux dire à la crèche, on m'a dit que c'était pas bon, le pédiatre m'a dit que c'était pas bon le sirop ! Ça dépend dans quel cas après hein euh... mais y a des cas où le kiné m'a dit « non, le sirop, arrêtez, ça empire les choses » alors que voilà c'était le médecin traitant qui avait plutôt prescrit euh... ce type de médicament donc bon !

Et qu'est-ce que vous ressentez par rapport à ça ?

Ben moi le problème c'est que je m'y connais pas donc euh... (elle soupire) ! Ben moi je lui ai dit, je lui ai déjà dit et il m'a dit « oui mais dans ce cas là, il en a besoin ! » Le problème c'est que ça s'est déjà aggravé, je suis retournée, pas chez le médecin traitant du coup mais chez le pédiatre, et il m'a donné tout un autre traitement **sans sirop** ! Quand je lui ai dit qu'il prenait un sirop il m'a dit « non, non, arrêtez tout de suite, c'est pas bon »

Donc si je comprends bien, cela a entaché votre relation avec le médecin généraliste ?

C'est ça ! J'ai pas confiance en ce médecin généraliste pour E. euh... parce que ce que me dit le pédiatre, euh... parce qu'ils ont pas le même âge, ils ont pas la même expérience, je sais pas du tout si ils ont les mêmes études, enfin c'est une autre spécification mais euh... je me dis pourquoi y en a un qui me donne un sirop et l'autre il me donne pas de sirop ! Et alors que je vais voir le kiné, il me dit « non, mais arrêtez le sirop, c'est pas bon ! » On me dit à la crèche, ne pas donner de sirop enfin voilà, au bout d'un moment, il faut accorder les violons quoi ! (rire)

Vous parliez de la différence d'âge ? Est-ce que vous pouvez détailler ? Vous pensez que cela a une influence sur leur prescription ?

Euh... Je pense que le médecin généraliste, il doit peut être avoir la cinquantaine, le pédiatre, il a plus de soixante cinq ans ! Il a soixante cinq ans passé parce qu'il m'a eu moi en tant que patiente ! Ils ont tous les deux de l'expérience mais y en a un qui est plus spécialisé que l'autre !

Donc vous me disiez que chez le généraliste, il ne remplit jamais le carnet de santé ?

Non ! Donc du coup, je garde toutes mes ordonnances (rire), je garde toutes les copies des ordonnances exprès !

Ça vous pose un problème qu'il ne le remplisse pas ? Vous êtes attachée au remplissage du carnet de santé ?

Ben ouais, parce qu'à la fois c'est aussi des souvenirs et puis si y a quoique ce soit un jour euh... c'est quand même son historique médicale donc est-ce que à la sécu c'est bien enregistré ? Donc ouais ça me gêne ! Y a des mois où euh... quand je regarde mes ordonnances, chez le généraliste ben j'ai pas le poids, j'ai pas la taille !

(Silence)

Après je sais pas jusqu'à quand le carnet de santé on peut le présenter parce qu'il y a pas tant de pages que ça !

Euh... ça c'est pas vraiment un problème, on peut toujours agraffer ou scotcher des pages en plus si on en a besoin !

Ah, d'accord! Moi, je trouve que c'est important ! Le carnet de santé, il est là pour quelque chose euh... donc voilà ! Moi, il faut qu'on me note ! Parce que moi, on va me noter, mais euh... moi je suis un peu
 1140 comme tout le monde, malgré que ce soit notre fils (rire) euh... on oublie le poids, on oublie la taille ! Voilà ! Et moi, le problème, c'est que à la crèche, je suis obligée de fournir euh... la taille, le poids ! Quand il a de la fièvre, ils sont obligés selon le poids, selon la taille pour donner les médicaments !

Alors si vous deviez me récapituler les aspects particulièrement importants au cours d'une consultation pour votre enfant chez le généraliste, ceux auxquels vous vous attachez, quels seraient-ils ?

1145 Ben déjà, après ça dépend ce qu'il présente mais euh... pour moi tout ce qui est partie euh... au moins euh... avec le euh... (elle montre son thorax) je sais pas comment ça s'appelle ?

Avec le stéthoscope ?

Ouais voilà ! Au moins écouter le cœur, la respiration, regarder les oreilles, les yeux, la gorge, les ganglions euh... les ganglions en bas (elle montre son pli inguinal) euh... le ventre euh... et après voilà la
 1150 pesée, la taille euh... ça pour moi, c'est important !

Pouvez-vous me reparler de la manière dont se déroule la rédaction de l'ordonnance ?

Il m'explique euh... il explique ! Sauf que le problème c'est que entre le papier, l'écriture et puis le générique derrière et ben au final euh le médicament... parce que en fait y a des médicaments qui sont
 1155 vachement connus euh... je prends l'exemple de ma sœur parce que elle a que des médicaments euh... connus en fait par le nom, quand moi je lui dis « j'ai ça » et ben elle me dit « euh... non moi j'ai pas ça », du coup moi je suis perdue, parce qu'elle me dit « oui, mais alors tu connais pas les médicaments de ton enfant » ! Moi avec E., j'ai essentiellement des génériques ! L'avantage que j'ai avec la pharmacie là où je vais, elle me note le vrai nom et elle me dit « voilà, c'est tant de comprimés, tant de millilitres quand c'est des sirops à boire, pas des sirops pour la toux, mais des sirops pour euh... la fièvre, elle me dit
 1160 « c'est tant de pipettes, c'est tant de cuillères », voilà ! Et ça elle me l'explique et elle me le note !

Donc ce que vous voulez dire c'est que votre médecin généraliste ne vous explique pas assez sa prescription ?

Ben il me l'explique mais quand j'ai l'ordonnance, déjà l'écriture je la comprends pas euh... donc quand il écrit, déjà je comprends pas, il me l'explique sauf que arrivée à la pharmacie, j'arrive pas à le relire
 1165 donc forcément... j'arrive juste à lire le nombre de « par exemple trois fois par jour » euh... voilà et après c'est vraiment la pharmacienne qui me le renote derrière sinon j'y arrive pas quoi, c'est pas possible !

Est-ce que vous pouvez me dire ce que vous ressentez par rapport à cela ?

Ben je me sens un peu idiote (rire gêné) !

Idiote ?

1170 Ben ouais ! Parce que tu te dis il t'a expliqué avant, t'arrives à la pharmacie, bon après je veux bien, tu bosses, t'as la tête un peu pleine, t'as ton gamin qui est malade euh... le problème c'est que t'arrives à la pharmacie, tu penses à tout ça puis t'arrives et tu te dis « mince, qu'est-ce qu'il a écrit, je comprends pas » ! Pour vraiment être sûre, moi je demande à ce que la pharmacienne me l'écrive, parfois elle me le propose directement, parce qu'elle me dit « ouh là là, moi je comprends pas », c'est déjà arrivé ! Parce
 1175 qu'y a des médecins, c'est des traits les mots !
 (Silence)

Pour moi c'est pas très grave, parce que plus ou moins quand je suis malade, les médicaments, je les connais donc je sais les prendre ! Pour l'enfant, c'est différent ! La première fois, quand je l'ai emmené, il
 1180 m'a dit « bon c'est tel médicament, c'est tel médicament », il m'avait tout bien expliqué mais par contre il va toujours réutiliser son écriture limite entre guillemets pourrie ! Donc, le problème pour relire, c'est toujours pareil quoi !

Donc ça pour vous, c'est vraiment quelque chose qui vous freine ?

Euh... ben ouais! Après qu'on me prescrive une prise de sang, une analyse d'urines comme là, ça s'est passé euh... par exemple, le pédiatre lui, c'est informatisé, tout ce qui est prescription analyse de sang,
 1185 analyse d'urines, c'est écrit à la main ! Finalement, je m'en fous parce que je sais ce que c'est ! Je la donne au laboratoire, eux ils déchiffrent eux-mêmes et puis voilà, c'est pas une prise de médicaments ! Alors que quand c'est une prise de médicaments, ben si on arrive pas à lire correctement et que la pharmacienne, elle a pas su non plus euh... déchiffrer et puis elle te dit « il faut prendre ça » alors que c'est pas ça il fallait prendre moins et que le gamin, il a un problème et ben...

1190 *Donc ce que vous voulez dire c'est que c'est insécurisant ?*

Ben... limite ouais quoi ! Si à la limite un jour il se met à l'ordinateur, je serai un peu plus rassurée ! Il a un ordinateur mais il s'en sert pas ! Voilà, je comprends pas !

D'accord !

1195 Bon lui, c'est comme ça qu'il fonctionne ! Après, y a des médecins qui fonctionnent différemment, y en a beaucoup que c'est tout informatisé ! Alors après, est-ce que c'est parce qu'il est seul dans son cabinet et qu'il a pas le temps d'être formé, je sais pas ! Mais un ordinateur, ça il en a un, c'est sûr ! Le pédiatre, lui c'est tout informatisé ! Après, le pédiatre, il est vraiment dans le centre de Cannes, il a peut être au niveau de la quantité beaucoup plus de monde que à La Gaude ! Cannes, c'est une grande ville alors que La Gaude, c'est un petit village ! Alors est-ce qu'au niveau de la quantité, c'est pareil ? Euh... et après y a peut être les moyens qui sont pas pareils aussi !

1200 *Donc si je comprends bien, vous pensez que le lieu d'installation joue sur la qualité de la prise en charge ?*

Je pense que ça joue beaucoup ! Parce que quand j'habitais chez mes parents, le médecin traitant a toujours consulté jusqu'à vingt et une heure ! En fait, c'était sans rendez-vous, et toute la journée de huit heures et demi jusqu'à vingt et une heure non stop sans qu'il mange, il avait des patients quoi et tant qu'il avait des patients, il continuait ! Là, on arrive à dix neuf heures, c'est porte fermée quoi ! Et il consulte pas certains jours euh... le mercredi toute la journée il consulte pas donc t'as ton gamin malade le mercredi, tu fais comment ? Ben t'attends le jeudi quoi ! Alors que si t'as des urgences, t'es à côté, y a que lui, t'as pas de moyen de locomotion, bon il est pas ouvert quoi ! Voilà ! Donc ouais, je trouve que ça fait un peu euh... médecin de campagne !

1210 *Pourtant médecin de campagne en général c'est plutôt un médecin très dévoué, qui termine très tard !*

Ben pour moi, médecin de campagne, il est plus là euh... il passe dans les maisons ! Pour moi, le médecin de campagne, il a cette image de pas avoir de cabinet et de passer chez les patients en fait !

De faire plus de visites ?

1215 Non, de faire des visites qu'à domicile ! De pas avoir de cabinet ! Pour moi, médecin de campagne, c'est ça ! Bon avoir peut être un cabinet dans l'absolu mais euh... moi j'ai toujours vu des reportages avec des médecins de campagnes qui étaient à domicile quoi ! Jamais en cabinet !

Donc pour vous, si je comprends bien, quand on est une jeune maman, il est important d'avoir un accès facile chez le médecin tous les jours, à toutes heures ?

1220 Alors moi je travaille toute la semaine mais je me débrouille avec ma mère quand y a des urgences ! Là, par exemple, il a été malade parce qu'il faisait des allergies alimentaires euh... donc on l'a emmené exceptionnellement chez le pédiatre euh... et ma mère nous l'a ramené le mercredi mais c'est des heures fixes, il est jamais en retard alors que le médecin généraliste, il va pas avoir d'heure, il va faire patienter, le gamin, il va s'énervé, les autres patients qui attendent, ils vont s'énervé ! Ça, je le vois ! Y a des fois, ça m'est arrivé euh... de reprendre mon gamin et de partir à la maison ouais !

1225 *Donc vous préférez les cabinets avec rendez-vous fixes plutôt que les cabinets sans rendez-vous ?*

Ben euh... à la fois oui et non ! Parce que moi quand j'y vais, c'est toujours dans l'urgence ! C'est-à-dire que j'y vais un soir ben... il me prend tout de suite, j'ai pas pris de rendez-vous, c'est en sortant du boulot ! Parce que le problème, c'est que en tant qu'adulte, on attend un maximum, c'est-à-dire qu'on y va pas au début, alors qu'un enfant, il faut plus y aller au début ! Le pédiatre, je l'appelle le matin, il me donne un rendez-vous deux heures après quoi !

1230 *Donc en fait vous avez besoin que le médecin de votre enfant soit rapidement accessible ?*

Ouais, c'est ça ! Malgré qu'il soit loin ou qu'il soit près, voilà ! Après, un enfant euh... est-ce que ça s'aggrave plus vite qu'un adulte et puis ils ont beaucoup moins de patience, y en a qui s'expriment pas, y en a qui s'expriment, ils sont nerveux, y en a qui ne le sont pas ! Donc faire attendre un gamin dans une salle d'attente quand on n'a pas rendez-vous, c'est chaud quoi ! Et puis surtout qu'y a pas de jouet voilà ! Y a que des livres d'adultes ! Ah ouais, chez le médecin traitant là, y a pas de jouet pour les gosses !

Qu'est-ce que vous en pensez de ça ?

1240 Euh... Ben... Même si en général il a beaucoup d'enfants qu'à partir de trois ans, il devrait faire un

espace euh... au moins une caisse de jouets parce que on voit que le gamin, il joue, il est un peu ailleurs quoi ! C'est-à-dire qu'il est pas censé attendre alors que sans jouet, oui il va bouquiner les livres, les faire tomber par terre et puis au bout d'un moment, il va s'énerver ! Donc ouais, y a pas de jeux !

1245 *Bon très bien ! Donc maintenant je voudrai que vous me parliez de la relation qui s'est établie entre le médecin, vous et E. ?*

Euh... je pense qu'elle est plus développée la relation entre moi et le médecin et E. en général que avec R. par exemple qui n'y va jamais ! Disons qu'avec le médecin, quand on arrive, bon c'est vrai qu'il pose quand même des questions mais il me demande « vous travaillez toujours loin ? Est-ce que vous, vous allez bien ? », bon il me pose quand même des questions sur le gamin mais c'est pas pour ça qu'il va consulter en approfondi ! Voilà ! Mais après euh... pour moi la relation avec le médecin est très bien mais euh... quand je le vois faire avec E., c'est distant, j'sais pas, c'est un peu une relation froide en fait ! Et est-ce que le petit, il le ressent, je pense que oui parce que euh... il le regarde avec un air euh... de peur quoi, ça c'est sûr ! C'est sûr parce qu'après, il se met directement à faire une crise de nerf quoi ! C'est limite, il se débat euh... il peut pas le toucher...

1255 *Mais ça, ça peut se passer aussi chez le pédiatre ?*

Ça se passe aussi chez le pédiatre mais parce que euh... euh... disons que c'est bizarre, la relation avec le médecin traitant, il va jamais lui dire au revoir ! Jamais ! Alors que quand je lui demande de dire au revoir au pédiatre, il lui fait des grands signes, il lui fait un sourire ! Quand on va voir le médecin généraliste, c'est limite, il se décroche pas de mon cou quoi, c'est infernal ! Alors est-ce que euh... le cabinet en lui-même est un peu froid, c'est vraiment le cabinet pur et dur quoi, disons qu'il est pas chaleureux ! Ça, moi j'apporte beaucoup d'importance aussi, ça fait vraiment pièce hôpital quoi, est-ce que c'est ça aussi qui fait que la relation avec E. et le médecin traitant soit froide ? Perso, moi je m'en fiche, tant qu'il me soigne, ça me convient ! Mais un gamin ?

1265 *Donc si je comprends bien, vous pensez que l'endroit où on examine votre enfant doit être adapté spécifiquement aux enfants ?*

Ben que ce soit pour un enfant ou même un adulte, il faut quand même que ce soit accueillant quoi ! Là pour l'instant, que ce soit la salle d'attente ou que ce soit le cabinet, il est pas forcément accueillant, il est même froid ! C'est vraiment le cabinet pur et dur, la table noire, l'armoire blanche ! Et puis il va pas dire euh... « E., ça va ? », c'est bizarre, il est distant, froid, comme si il avait peur de le toucher, ça me fait bizarre ! En fait, le contact est vraiment euh... furtif quoi ! Voilà, limite euh... il va juste le prendre par le dos, le temps de lui passer le stéthoscope euh... il va me dire de lui enlever le body !

Et vous ne pensez pas que c'est peut être simplement sa personnalité ?

Ben on dirait qu'il a pas l'habitude ! Il a pourtant des enfants mais ils sont grands maintenant ! Après, ça peut être aussi une question d'éducation, de pudeur, de respect euh... voilà ! Après c'est sûr que le médecin qui euh... est trop là en train de dire « oh, mon petit cœur... », bon ça me gêne pas en soit mais bon y a certaines personnes que ça peut gêner ! Après euh... j'sais pas, ça dépend aussi du premier contact qu'on a avec cette personne là ! Avec moi, il est pas aussi distant, froid, c'est pas pareil ! Alors, est-ce qu'il a peur peut être de mal faire les choses, je sais pas, j'en sais rien !

Si je comprends bien, cette attitude générale ne vous met pas en confiance en tant que maman ?

1280 Ben non ! En repartant je me dis toujours : est-ce que ce qu'il va me donner, ça va le soigner ?

Du coup, est-ce que vous suivez sa prescription ?

Ouais parce que c'est lui le médecin ! Moi, je suis pas médecin hein donc euh...

D'accord !

1285 Disons que j'applique tout de suite ce qu'il me dit, il me dit « traitement sous dix jours », « ok », si je vois qu'au bout du deuxième jour, c'est toujours pareil, je consulte le pédiatre ! Voilà ! Pour moi, il me dit dix jours, il me dit au bout de trois, quatre jours, il doit y avoir une amélioration, et quand je vois que quand on est au neuvième jour, y a toujours pas d'amélioration, voire que ça s'aggrave, je me dis « y a un problème » ! Autant, y a des fois, ça s'est vite passé, alors est-ce que c'est pendant la période d'hiver où il rechope quelque chose par la suite même s'il est sous médicament euh... je sais pas ! mais y a des fois où ça a pas forcément bien marché, y a des fois où ça a bien marché ! J'dirai que en gros euh... soixante dix pourcent, il me l'a toujours soigné mais il reste quand même une part de pourcentage où je suis pas forcément satisfaite ! Je suis pas à l'aise sur la prescription ! J'appréhende quand je vais le voir ! Quand je

vais chez le pédiatre, j'y vais les yeux fermés quoi ! Après le médecin généraliste, moins ! Mais après, comme je vous ai dit, je le consulte vraiment pour des choses bien précises !

1295 *Quand vous n'avez pas trop le choix en fait ?*

Ben euh... pas forcément ! Quand c'est juste une petite grippe où je vois que les glaires sont blanches, je consulte le médecin traitant ! Quand je vois que ça devient vert, jaune euh... pédiatre ! Parce que je sais que c'est dans les bronches, on entend, ça siffle, enfin voilà ! Je fais pédiatre !

Bon d'accord !

1300 Une p'tite chose euh... pourquoi pédiatre quand les glaires sont jaunes et quand ça siffle ? Parce que le médecin généraliste m'a toujours dit qu'il était contre les massages euh... respiratoires ! Et moi, je suis un peu pour ! Parce que j'ai vu l'amélioration, c'est net ! Je lui ai déjà demandé, il m'a dit « vous savez, c'est pas très bon ! », il m'a pas expliqué pourquoi (rire) ! Bon ok, d'accord (rire) !

Ok !

1305 Je lui avais déjà demandé, j'ai dit « écoutez, est-ce que vous pensez pas que comme il siffle, il a quand même besoin de kiné, il en a déjà eu ? » euh... il me dit « non, non, je pense pas, on va faire ça et puis on verra » ! Voilà pourquoi je fais mon choix de pédiatre ou de médecin traitant !

D'accord ! Est-ce que pourriez me dire pour vous, quelles sont les qualités nécessaires à un médecin, pour prendre en charge des enfants ?

1310 Ben peut être avenant, peut être pas timide mais bon pas tout le monde est pareil ! Ben qu'il soit accueillant, comme une dame de crèche, comme une dame de maternelle qui accueille un enfant qui vient pour la première fois quoi ! Lui proposer, j'sais pas euh... des p'tits jouets ! Ils en ont toujours, j'en ai toujours eu moi chez le médecin traitant ! Moi, j'ai toujours porté beaucoup d'attention ! J'allais chez le médecin, j'aimais pas y aller, il m'a toujours donné des petits trucs rigolos euh... ils ont souvent des cadeaux quand y a des pharmacies qui viennent les voir pour vendre tel médicament, tel médicament euh... un cabinet qui est accueillant pour les enfants mais à la fois pour les adultes aussi ! Confortable parce que quand on attend, les chaises sont pas forcément super ! Et euh... après pour une bonne prise en charge, c'est ce que j'ai dit une consultation de A à Z, comme s'il ne l'avait jamais vu ! C'est-à-dire qu'il doit toujours le consulter comme s'il ne le connaissait pas ! Même s'il le connaît, il doit le consulter corporellement comme s'il ne l'avait jamais vu !

1315

1320 (Silence)

Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?

Non !

1325 *Pour finir, ça reprend un peu ce que vous avez dit, mais qu'est-ce qui pourrait améliorer la relation entre le médecin, le parent et l'enfant ?*

Ben en plus de ce que j'ai déjà dit, le médecin doit s'abaisser pour lui dire ce qu'il va faire euh...

S'abaisser, c'est-à-dire ?

1330 Se mettre à sa taille en fait ! C'est-à-dire que moi quand je l'emmène chez le médecin, je me mets à la taille d'E. et je lui dis « on va voir le médecin parce que tu as le bobo ici, ça va aller mieux après », enfin voilà !

C'est le langage qui est important pour vous ?

1335 **La communication** ! La communication est importante, ben parce que euh... ben un enfant même s'il a un mois, s'il a deux ans, s'il a trois ans, s'il a cinq ans, il faut lui expliquer les choses telles qu'elles sont aujourd'hui avec des mots d'enfant ! Pour moi c'est important ! Des mots d'enfant, sans faire « gouzi, gouzi » ! Mais lui expliquer « je vais te faire ça parce que comme ça on va écouter le cœur ici, je peux te faire écouter », enfin voilà ! Ce genre de choses ! Parce que là, on arrive, je le pose sur la table, je le déshabille et il comprend pas pourquoi on lui fait comme ça « ouvre la bouche, ferme les yeux ! », enfin voilà ! « donne moi ton nez ! » euh... alors que si il dit « je vais regarder les oreilles, je vais voir si t'as pas le bobo ! » ! Quand on dit « bobo » en général à un gamin, nous quand on lui dit, il comprend ! C'est un peu dans ce sens là ! Utiliser et se mettre à la taille, enfin à la hauteur de l'enfant quoi ! C'est important ! Nous, quand on lui parle, on se met à la taille du petit !

1340

En fait, il faut que le médecin soit capable de s'adapter et d'adapter son langage à l'âge du patient ?

Ouais ! Je trouve que c'est important ! Parce qu'un adulte réagit pas pareil qu'un enfant ! Voilà ! Et le langage n'est pas le même ! Le vocabulaire n'est pas le même euh... la façon de s'exprimer n'est pas la même euh... une fille, un garçon, c'est pas la même chose euh... une fille euh... c'est plus considéré, entre guillemets, comme une princesse, un garçon, c'est plus considéré comme un furieux, pas un destructeur non plus, mais un peu plus coriace quoi mais ça reste quand même des enfants ! Faut quand même expliquer, même à un gamin de trois ans « je vais te faire ça, pour écouter ça parce que tu as ça euh... je peux te faire écouter, tu vas voir, ça fait pas mal » euh... voilà ! Pleins de p'tites choses comme ça qui font que, moi je lui explique seulement arrivé sur la table, le médecin il dit rien quoi ! (elle prend une grosse voix intimidante) « soulevez le body ! »

Comment envisagez-vous dans les années à venir le suivi de votre fils ?

Tant que je peux rester chez le pédiatre, je resterai ! C'est jusqu'à douze ans, donc jusqu'à douze ans, je resterai ! Si toutefois, bon il vient à prendre sa retraite, c'est pas grave, j'en ai un autre (rire) ! Après si je juge qu'à l'âge de cinq ans, c'est stupide d'aller chez un pédiatre parce que bon il a un peu passé l'âge, c'est vrai il s'exprime, c'est différent ben j'irai chez le médecin traitant c'est sûr euh... maintenant euh... est-ce que ça sera toujours lui, ça j'en sais rien mais à la limite ouais, si un jour y a une femme, j'irai voir une femme, voilà ! Parce que euh... de femme à femme c'est toujours plus facile, parce qu'une femme est toujours censée être une maman et elle a d'autre ressenti alors qu'un médecin, même s'il est parent, il a pas le même ressenti qu'une maman ! Je pense que c'est deux personnes différentes même s'ils sont tous les deux médecins !

Avez-vous quelque chose de plus à me dire ?

Non ! C'est bon !

Et bien merci à vous !

1365 **ENTRETIEN N°7 :**

Réalisé le 23/06/2012 au domicile de l'interviewé, durée 52 minutes.

Est-ce que vous pouvez me donner les différents motifs pour lesquels vous emmenez vos enfants chez le médecin généraliste ?

- 1370 Les différents motifs ? Alors euh... soit la vaccination, soit euh... enfin moi je me fie plutôt à la fièvre en fait, pour moi c'est ça le vrai critère ! Donc quand ils ont la fièvre, je leur donne un petit « Dafalgan », un truc comme ça et puis si ça part pas au bout de vingt quatre heures, j'ai tendance à les emmener ! Après euh..., comme s'est arrivé y a pas longtemps, bon tout ce qui est maladies des enfants, varicelle, etc... Euh... j'y vais pas du tout pour tout ce qui est « petit rhume », petits trucs, ça j'y vais pas du tout ! Quand ils étaient tout petits, c'est pour les visites de contrôle du début là quand ils sont bébés, donc on a des
- 1375 visites de contrôle, je sais plus si c'est à un mois, six mois euh... je sais plus exactement ! Euh... après euh... non, c'est à peu près tout ! Ouais, j'y vais pas non plus très souvent !

Ce que je voudrais que vous me précisiez c'est que vos enfants ne voient que le médecin généraliste ?

Oui !

Depuis qu'ils sont tout petits ?

- 1380 Oui ! En tout cas, **ils ont eu à voir** que le médecin généraliste ! Parce que ils ont été bien soignés !

D'accord ! Est-ce qu'il y a des cas particuliers qui se sont produits ou auxquels vous pensez qui vous ont fait ou vous ferez hésiter à aller consulter votre médecin généraliste pour vos enfants ?

Hésiter et plutôt me diriger vers un pédiatre ? C'est ça ?

Voilà ou aller vers une autre structure !

- 1385 Un hôpital ?

Oui par exemple !

Ben en fait je réagis pour eux comme je réagirai pour moi ! C'est-à-dire que l'hôpital moi j'y vais si je me casse quelque chose, si on a une fracture on va plutôt à l'hôpital ! Euh... ben c'est comme ça que j'ai toujours fait !

- 1390 *D'accord !*

Euh... après euh... En tout cas, de base, je vais voir le généraliste ! Ou l'hôpital pour ce qui est fracture mais euh... non y a aussi une autre raison où je peux aller voir l'hôpital c'est si il fait quarante et un de fièvre à minuit euh... bon à minuit, là je l'emmène à l'hôpital !

- 1395 *Donc si je comprends bien, vous vous dirigerez vers, par exemple là on parle des urgences, si votre médecin généraliste n'est pas disponible ?*

Voilà, oui c'est ça !

Mais en premier lieu, s'il est disponible, vous allez le voir lui ?

Oui, c'est ça !

- 1400 *Donc finalement, il n'y a pas de cas spécifique où vous vous dites que le médecin généraliste ne peut pas prendre en charge la situation ?*

Non !

Sauf s'il s'agit d'un cas de traumatisme avec une fracture où là d'emblée vous allez à l'hôpital ?

Ben parce que je me dis euh... je suis pas certain qu'il ait ce qu'il faut pour euh... en fait je me dis qu'il a pas ce qu'il faut pour prendre en charge ce genre de chose, pour le plâtre euh...

- 1405 *Si je comprends bien, pratiquement pour l'ensemble des motifs qu'on puisse avoir pour un enfant, vous, vous allez consulter votre généraliste sans aucun problème ?*

Exactement !

(Pause active)

Et après, moi je m'attends à ce que lui m'oriente s'il y en a besoin !

- 1410 *En fait, vous pourriez aller voir un pédiatre s'il vous était recommandé par le généraliste ?*

Ah oui, c'est sûr ! Certain !

D'accord...

(Pause active)

1415 En fait euh... c'est le référent, enfin... c'est celui euh... (silence) ouais ! Etant donné que quand t'as pas de culture dans la médecine, forcément tu dois faire confiance à quelqu'un ! Mais c'est aussi parce que euh... le courant passe bien avec le généraliste, ça se passe bien euh...

C'est votre médecin traitant ?

Ouais ! C'est mon médecin traitant depuis que je suis dans la région, depuis sept ou huit ans !

1420 *Mais si j'ai bien compris, avant vous habitiez à Nice et donc vous allez encore jusqu'à Nice pour le voir pour vos enfants ?*

Maintenant depuis que je suis ici, je vais chez une autre généraliste qui est à Contes mais je vais encore voir mon généraliste à Nice ! D'ailleurs je vais vous dire que euh... ouais je vais le voir plus pour les enfants que pour moi !

1425 *Donc vous avez continué le suivi de vos enfants avec lui même si vous avez déménagé ? Est-ce que vous pourriez m'en expliquer les raisons ?*

Ouais c'est arrivé y a pas longtemps que je sois allé le voir !

Est-ce que vous pouvez m'expliquer précisément pourquoi vous continuez à aller jusqu'à Nice alors qu'il y a quand même une distance ?

1430 C'est vrai qu'il y a une distance... qui est pas non plus euh... bon y a une demi heure hein ! Pourquoi je continue à aller le voir ? Ben il doit y avoir de l'habitude mais c'est quelqu'un qui nous connaît bien... je sais qu'il est très sympa avec les enfants... et puis il a l'air compétent quoi ! Y a jamais eu de souci avec lui ! Quand il a eu à détecter des petites choses moins fréquentes chez les enfants, il a pu bien les traiter euh... je sais qu'A. il avait eu un coup un rhume de hanche, alors peut être que c'est fréquent chez les enfants mais moi j'en avais jamais entendu parler donc finalement il l'avait bien soigné euh...

1435 *Ça, ça vous avez mis en confiance ?*

Oui, mais ça faisait longtemps déjà que j'avais confiance en ce médecin ! Je n'ai eu aucune mauvaise expérience avec lui ! Après c'est sûr que si un jour le médecin faisait une erreur (il éclate de rire), je sais pas trop comment je réagirai euh... forcément j'irai peut être vachement moins le voir, c'est sûr ! Mais j'irai toujours voir un autre généraliste ! Je changerai de généraliste mais par contre j'irai peut être plus le voir lui !

1440 *Est-ce que vous envisagez également le suivi de vos enfants à venir fait par un médecin généraliste ?*

Ah oui ! Moi oui !

Et votre compagne ?

1445 Euh... je pense aussi ! On en a pas parlé en fait si c'était pédiatre ou généraliste mais la connaissant, je dirai que elle ça serait plus généraliste ! Elle serait pas du genre à aller chez le médecin pour rien non plus...

(Pause active)

1450 Et aussi pourquoi on continue à aller voir ce généraliste c'est aussi parce que tu sais comment il est ! Si on va voir un autre généraliste, forcément on a le risque qu'il soit moins compétent ou euh... Là c'est un médecin avec qui je m'entends bien et qui a l'air de bien soigné donc voilà !

D'accord ! Est-ce que vous pourriez me décrire comment se déroule de manière habituelle une consultation ?

Avec les enfants ?

Oui !

1455 Alors euh... euh... bon alors on rentre, on discute un petit peu de « comment ça va ? », bon c'est un peu les banalités de voir comment ça va euh... sachant que c'est un médecin que je connais depuis quelques années, il me demande comment ça va euh... enfin (rire gêné) avec différentes personnes, enfin voilà si ça va bien avec les enfants, si ça va bien avec leur mère...

Donc il vous pose des questions un peu personnelles ?

- 1460 Ouais mais en restant quand même assez général euh... c'est pas non plus un pote à qui je me confie ! Mais il connaît un peu ma vie forcément, il sait ce qui s'est passé euh... à l'époque il me demandait comment se passait la séparation d'avec leur mère mais en restant général !

Si je comprends bien, il essayait de s'informer de la manière dont vos enfants vivaient la séparation ?

- 1465 Ouais mais pas seulement par rapport aux enfants ! Aussi par rapport à mon ex parce que c'était son médecin traitant !

D'accord !

Donc voilà, ça c'est la première phase ! Après euh... il me demande qu'est-ce qu'ont les enfants ! Euh... après euh... il demande aux enfants justement de s'allonger ou de se mettre en tenue pour qu'il puisse les ausculter et après euh... voilà !

- 1470 *Est-ce que vous pouvez me détailler un peu plus cette étape ?*

En fait ça dépend ce qu'ils ont, s'ils ont un problème au genou par exemple il les fait mettre en slip et T-shirt, si on est en hiver et qu'ils ont un gros pull, il leur fait enlever, ils enlèvent les chaussures et puis globalement c'est à peu près ça !

Donc ils ne sont pas systématiquement déshabillés entièrement pour chaque examen ?

- 1475 Ah non ! Ah non ! (silence) Ah non pas du tout ! Non parce qu'après ça consiste en quoi au point de vue médical je dirai c'est euh... il regarde sa bouche, l'intérieur de ses oreilles euh... il fait un peu les genoux pour les réflexes, le cœur et les poumons avec le stéthoscope !

Et donc après cela, qu'est-ce qu'il se passe au cours de la consultation ?

- 1480 Ben là en général, il va me dire genre ce qu'il peut voir et puis après euh... il les pèse, ça peut arriver aussi de les mesurer et puis après il leur demande de se rhabiller et puis euh... et puis euh... après il me dit qu'est-ce qu'ils ont ou qu'est-ce qu'il a et puis il remplit sa feuille de euh..., de euh..., de euh... enfin de prescription ! Voilà, il a rempli sa feuille, il me demande si j'ai besoin d'un congé pour le boulot, il me demande euh... s'il me faut une dispense de trois jours pour les garder et puis après eux s'ils ont besoin d'un mot d'excuses et puis après euh... voilà ! Et puis après ça peut arriver de discuter deux, trois minutes de tout et de rien !

Est-ce que vous pourriez me détailler un peu plus l'étape de la rédaction de l'ordonnance ?

Euh... alors exactement ? Euh... bon il peut me demander, quand il la prescrit, si j'ai besoin de certains trucs, des trucs qu'on donne souvent, des « Dafalgan », des machins, il peut me demander si j'en ai besoin ou si j'en ai encore à la maison ! Euh... il me dit pas forcément tout ce qui met ouais !

- 1490 *Et vous, vous ne demandez pas forcément plus d'explications concernant sa prescription ?*

Non, pas spécialement en fait ! C'est vrai que ça peut m'arriver ! Si je lui pose une question, si je relis un peu la note bon il va m'expliquer mais euh... euh... pour moi c'est pas essentiel ! Bon il lui donne ce qui faut quoi (éclat de rire) ! Bon et puis c'est un peu les mêmes choses qui reviennent ! Euh... peut être pour des trucs plus euh... euh... Si forcément si c'est un truc genre le rhume de hanche, alors je sais plus ce qu'il m'avait dit, qui faut euh... du repos ! Si c'est des trucs plus spécifiques comme ça, il va plus me détailler et d'ailleurs moi-même je vais lui poser la question pour un truc comme ça, il m'explique ! En fait si c'est une maladie un peu banale, il va pas détailler, ça serait ridicule, ça sert à rien !

D'accord ! Bon sinon, vous ne m'avez absolument pas parlé du carnet de santé ?

Ah ouais ! Ah ouais !

- 1500 (Il éclate de rire)

Non alors ça c'est normal ! Je ne vous en ai pas parlé parce que je l'emmène presque jamais ! Tout simplement parce que euh... alors il est là hein, à la maison, mais euh... souvent je sais pas où il est ! Alors c'est souvent la réplique « oui vous avez pas votre carnet de santé ou vous avez pas le carnet de santé des enfants » bon, « non, je l'ai pas amené ! », c'est souvent comme ça que ça se passe !

- 1505 *Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi vous ne semblez pas très attaché au remplissage du carnet de santé de vos enfants ?*

Parce que pour moi euh... c'est pas très utile en fait tout simplement ! Après c'est peut être une erreur mais euh... pour moi c'est pas utile ! Pour moi, le carnet de santé euh... (rire) mon expérience quand j'étais enfant, le seul truc que j'aimais bien c'était plutôt remplir qu'est-ce que je mangeais de quatre à

1510 cinq ans, de cinq à six ans, de sept à huit ans, ça c'était marrant (rire) ! Ah ouais, y a un truc où je me dis que c'est bien le carnet de santé c'est que pour les vaccinations, parce qu'au moins y a bien un endroit où c'est indiqué ! Ça veut pas dire que je le prends toujours pour les vaccinations mais c'est là où je peux le prendre le plus ! Voilà !

1515 *Donc si je comprends bien même au niveau des vaccinations, les carnets de santé de vos enfants ne sont pas non plus très bien remplis ?*

Ouais ! Ben c'est bien d'en parler parce que ça peut m'arriver de pas me souvenir exactement ! Ça a sûrement du m'arriver de revacciner les enfants qui avaient déjà été vaccinés !

Peut être que votre médecin est informatisé et dans ce cas là, tient-il peut être à jour le calendrier des vaccinations de vos enfants ?

1520 Euh... euh... je crois qu'il se réfère à ce que je lui dis ! En fait je suis pas très à cheval sur les vaccinations ! De toute façon on n'en voit pas souvent des gens autour de nous qui ont des maladies pour lesquelles on vaccine nos enfants ! La dernière fois que je les ai fait vacciner c'était parce que l'infirmière scolaire m'avait dit que j'avais deux mois pour le faire sinon je ne l'aurai certainement pas fait... (rire gêné)

1525 *D'accord ! Est-ce que pour vous il y a des aspects particulièrement importants au cours d'une consultation chez le médecin généraliste pour vos enfants ?*

Ben le côté humain ! Ça moi, je trouve que c'est important !

Est-ce que vous pouvez me détailler un peu plus ?

1530 Ben qu'on rentre pas dans la salle et qu'on rentre pas directement dans le vif du sujet ! Qu'on discute un peu de tout et de rien voilà ! Si le médecin discute un peu avec les enfants, c'est pas plus mal aussi quoi...

Si je comprends bien, ce que vous voulez dire c'est qu'il est important pour vous qu'il y ait un petit moment préliminaire avant de parler des motifs réels de la consultation ?

1535 Ouais c'est ça ! C'est comme ça aussi quand on rencontre quelqu'un dans la rue ! Quand on a envie de demander quelque chose à quelqu'un, on lui demande pas « cash », d'abord on lui demande comment ça va et après on arrive au sujet ! Là c'est pareil !

D'accord !

Après, des choses auxquelles je tiens particulièrement ? Ben des choses normales quoi, forcément qu'il ausculte les enfants mais ça, ça paraît évident !

Pouvez-vous me détailler ça ?

1540 Ben qu'il regarde ses poumons et son cœur par exemple, qu'il prenne la tension ! Après c'est des trucs évidents, s'il a mal à la gorge et que je le vois pas regarder sa gorge, ça va me faire tilt quoi ! (Pause active)

Euh... euh... bon le carnet de santé euh... je considère vraiment que euh... ça sert à rien de savoir si à six ans et demi il a eu tel truc ou quoi !

1545 *Bon... Alors est-ce que pour vous il y aurait des choses à améliorer dans une consultation chez le médecin généraliste pour vos enfants ?*

1550 Alors c'est sûr que l'attente, c'est un gros problème ! Déjà parce qu'on est avec pleins d'enfants malades dans la salle d'attente ou pleins des personnes malades, souvent ben voilà il peut faire chaud... alors y a pas de jeux non plus pour les enfants, ça c'est un peu dommage ! Ben parce que forcément on doit attendre longtemps et quand ils sont malades, on va au moment où c'est sans rendez-vous, même quand on arrive le premier ben y en a déjà trois devant toi donc forcément on attend une heure ! Bon ça c'est vrai que c'est un peu euh... euh... Bon enfin partout y a un peu d'attente, quand on va à l'hôpital, c'est encore pire ! Et quand mon enfant est malade, je vais pas attendre quarante huit heures avant de l'emmener sinon il sera plus malade ou encore plus malade !

1555 *Donc vous avez besoin que votre médecin soit réactif et vous reçoive rapidement ?*

De toute façon, il a toujours des séances sans rendez-vous, tous les matins donc euh... en général le soir ils commencent à être malades et si le matin ils sont encore malades bon ben si c'est juste de la fièvre, on leur donne quelque chose et ils vont à l'école mais si le soir euh... enfin c'est quelque chose qui se planifie pas quoi donc forcément y a pas de rendez-vous ! A moins d'avoir un médecin qui arrive à

- 1560 donner des rendez-vous dans la journée genre à trois heures près bon j'en connais pas mais euh...sinon euh... forcément c'est sans rendez-vous et donc euh... forcément y a de l'attente, nous c'est comme ça ! Donc je m'y plie, alors ça, ça pourrait être amélioré ! Mais comment ? Il faudrait juste plus de médecins ! Parce qu'en plus, c'est pas quelqu'un qui passe quarante cinq minutes par patient non plus ! J'en avais déjà eu un de médecin où vraiment le problème ça venait pas qui avait trop de patients, alors c'était bien
- 1565 mais c'était cinquante minutes par patient alors après (éclate de rire), c'est compliqué !

Si je comprends bien, le fait que les consultations soient longues, c'est pour vous un inconvénient ?

- Ben en séance sans rendez-vous ouais ! Passer quarante cinq minutes par patient, c'est pas possible ! C'est-à-dire que si y a deux personnes devant nous, y a une heure et demi d'attente (éclate de rire) ! C'est difficile ! Là il prend vingt minutes mais ça paraît normal, ça paraît suffisant... en plus quand on est dans
- 1570 la consultation, on a pas l'impression qu'il se presse, on a pas l'impression non plus qui... qui... traine en longueur donc ça paraît une consultation normale quoi euh... donc bon ben voilà ! Après pendant la séance, pendant la consultation, qu'est-ce qui pourrait être amélioré ? Non ben euh...

Donc vous êtes assez satisfait de la manière dont la consultation se déroule ?

- Ben ouais, ouais ! Après euh... là j'y pense, les attestations sportives, il a tendance à les faire sans
- 1575 vraiment bien ausculter l'enfant en fait (rire) ! Oui ça me revient maintenant ! Ce qui est pratique, c'est que quand on l'appelle pour une attestation sportive, il nous dit de venir et il l'aura déjà faite à la secrétaire et on la retire à la secrétaire (rire) ! Mais bon c'est aussi parce qu'il connaît l'enfant et c'est aussi des enfants qui ont une santé normale ! Ils ont pas d'asthme, ils ont pas de trucs comme ça... Ça c'est pas mal, car les attestations, on nous en demande tout le temps ! Je me dis souvent que rien que pour
- 1580 les attestations ben ça doit en faire des consultations chez les généralistes ! Y a des millions de consultations chez les généralistes pour des attestations euh... (Il éclate de rire)

D'accord ! Le dernier...

(Il me coupe la parole)

- Quand euh... ouais, quand j'ai besoin de l'avoir au téléphone, il est assez souvent disponible ! Quand je
- 1585 l'appelle au téléphone il... en tout cas il me répond ! Il a une secrétaire mais on peut lui parler à lui !

Ça pour vous, c'est particulièrement important ?

- Ça m'arrive pas non plus très souvent, je l'appelle pas tous les deux jours ! Etant donné que je l'appelle jamais, quand je lui dis que je veux lui parler, elle me le passe ! C'est sûr que si j'appelais toutes les semaines, elle me le passerait plus je pense (rire) ! Mais même si elle me le passait pas et qu'elle me
- 1590 disait euh...qu'il est occupé, je comprendrais et ça me dérangerait pas non plus, ça me paraîtrait euh... si elle me dit « il est en consultation, il peut pas vous parler », je me formaliserais pas là-dessus !

D'accord ! Le dernier point dont je voudrais que vous parliez c'est au niveau relationnel ! Est-ce que vous pouvez me parler de la relation qui s'est établi entre le médecin généraliste, vous et vos enfants ?

- La relation qui s'est établie entre nous trois ? Ben c'est une relation de confiance déjà ! Confiance, dans le
- 1595 sens où je lui dis pas de bêtise... oui enfin il sait que j'abuse pas euh... il sait que je suis pas quelqu'un qui demande des congés ou quoique ce soit, d'avoir trois jours si j'en ai besoin... euh... c'est peut être aussi pour ça que quand j'ai vraiment besoin de trois jours ben il peut me les donner euh... donc voilà c'est une relation de confiance ! Après euh... je pense que l'enfant, il aime bien qui est un parent à côté parce que justement c'est quelqu'un qui connaît mais quelque part, je pense que c'est assez rassurant, ça a
- 1600 un côté un peu protecteur entre le parent et l'enfant ! Souvent en plus, l'enfant il peut avoir besoin euh... genre euh... si le médecin euh... enfin que le parent lui répète ce que le médecin lui a demandé ou si on voit qu'il le fait pas très bien par rapport à ce à quoi le médecin il s'attend par exemple « respire bien fort », si on voit que l'enfant respire pas très fort, on peut lui dire « tiens, tu peux respirer un peu plus fort » ! On peut faire la transition ! Voilà, moi je suis un peu celui qui est entre les deux quand même
- 1605 aussi ! Parce que des fois, il lui parle directement, il essaye justement de le mettre en confiance comme ça euh... mais c'est vrai que les enfants par rapport à lui, c'est pas leur « pote » et c'est quand même quelqu'un qui, même s'il est très sympa, reste un adulte et ils sont un peu intimidés, surtout Y. parce qu'il est plus jeune...

D'accord !

- 1610 (Pause active)

Si, même ouais ! En plus il a toujours, ça c'est un truc qu'ils aiment bien les enfants, bon je sais pas si il le fait exprès ou pas, mais les médecins ils ont toujours des trucs sur le bureau qui intéressent les enfants !

Genre des toupies en bois qui peuvent tourner d'une façon bizarre, voilà des choses comme ça ! C'est pas mal pour mettre à l'aise l'enfant, forcément il va poser des questions là-dessus, c'est peut être fait pour d'ailleurs ?

Est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge des enfants et est-ce que vous pourriez me les détailler ?

Euh... ben de pas être froid ! C'est vrai qu'il y a des médecins **froids**, qui se concentrent que sur la médecine, donc voilà ! Donc le contraire d'être froid, être plutôt chaleureux ! Après, ouais, y a aussi une autre qualité assez importante c'est euh... parce que ça, ça peut arriver, c'est être patient et euh... compréhensif parce que voilà y a forcément la balance pour se peser alors l'enfant il va vouloir se peser et puis il va jouer avec la balance (il éclate de rire) et puis il va vouloir se mesurer quatre fois... Bon forcément ça finit toujours en disant « Non s'il te plaît, tu t'es amusé avec, tu peux la laisser de côté sinon tu vas me l'abîmer » mais en tout cas c'est pas une dictature, il est assez cool là-dessus, assez patient, il va le laisser peut être jouer une fois, deux fois et puis voilà quoi !

(Pause)

Oui être chaleureux, être patient euh... ouais patient aussi parce que des fois euh... il va demander un truc à l'enfant et puis voilà l'enfant il le fait pas forcément ou il met un peu trop de temps pour faire un truc, pour se déshabiller, je sais pas, pour mettre ses chaussures, voilà ! Mais parce que ça arriverait bien à certains médecins de dire « tu mettras tes chaussures dehors », ça peut bien arriver ça !

D'accord ! Est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à améliorer, à développer dans cette relation médecin-parent-enfant ?

C'est difficile en vingt minutes tous les huit mois parce que j'aurai dit développer encore plus le côté euh... un peu euh... copain-copain mais bon faudrait pas non plus qu'il se permette tout l'enfant parce que sinon ça va plus ! L'idéal ça serait qu'il arrive à parler vraiment librement avec le médecin ! Qu'il se dise qu'il peut vraiment tout lui dire ! C'est pas facile parce qu'il le voit pas assez quoi !

Est-ce que vous avez quelque chose à rajouter par rapport à notre entretien ?

Euh... Ah ouais, que peut être aussi pourquoi je vais voir un généraliste et pas un pédiatre, c'est aussi une question de comment on a été éduqué ! Si on a des parents qui nous ont emmenés voir un pédiatre et pas un généraliste ou un généraliste et pas un pédiatre, on a tendance à faire la même chose avec ses enfants ! Pourquoi je dis ça parce que moi je ne suis jamais allé voir un pédiatre en tant qu'enfant, j'allais voir un généraliste et j'allais voir le généraliste de mes parents, qui avait suivi mes parents depuis des dizaines d'années euh... donc c'était une bonne connaissance de la famille ! J'ai peut être reproduit ça, c'est pour ça que je suis pas du tout parti du principe qu'il fallait aller chez un pédiatre pour mes enfants ! Parce qu'aussi ce médecin, quand j'étais enfant me soignait bien aussi quoi (rire) ! C'est aussi pour ça ! Il était quand même un peu froid mais en fait c'est parce que je crois qu'il avait un sacré charisme, il était pas méchant hein ? Il avait la voix très rauque, c'était un gros fumeur (rire) ! Il fumait dans le cabinet, quand on rentrait, ça sentait la cigarette ! Voilà, c'était la petite anecdote (rire gêné) ! C'est marrant quand j'y repense ! Il y avait une salle où il nous accueillait et une salle à côté où là je me retrouvais tout seul avec lui (rire gêné), c'est là où j'avais plus cette sensation de froid, enfin bref ! Parce que justement y avait peut être pas les parents qui faisaient la transition, justement ils étaient plus là ! Ils restaient à côté ! En tout cas, les fois où ils étaient pas à côté de moi, je m'en souviens bien !

Et bien je vous remercie de m'avoir accordé autant de temps pour cet entretien !

ENTRETIEN N°8 :

1655 Réalisé le 05/07/2012 à mon domicile, durée 35 minutes.

Pouvez-vous m'expliquer quels types de situations vous font emmener L. chez votre médecin généraliste ?

Alors euh... on va dire que la première situation euh... on va dire qu'y en a trois, la première c'est quand je sais que c'est pas quelque chose de très grave mais quand j'ai quand même besoin d'un avis médical, je vais pas aller chez la pédiatre, je vais aller chez le généraliste, la deuxième c'est qu'on va être dans un cas où la pédiatre n'est pas disponible, c'est-à-dire le vendredi après dix sept heures (rire), le mercredi après midi, je sais pas moi ! Et le dernier cas, ça va être euh... attendez, pourquoi j'ai pensé à trois, ben... ça va être que la pédiatre est en vacances et que j'ai pas envie d'aller chez son remplaçant par exemple ! J'ai pas envie de voir la remplaçante que je connais pas, je préfère encore ma généraliste... ouais !

D'accord ! Est-ce qu'il existe des cas pour lesquels vous hésiteriez à emmener L. chez la généraliste ?

1665 En fait, c'est pas que j'hésiterais mais c'est que je sais qu'y a des choses qu'elle va pas traiter c'est-à-dire que par exemple L. euh... tout petit, euh... donc il est pas décalotté complètement, et du coup je sais qu'une fois, il a fait une petite infection euh... et dans ce cas là, je l'ai appelé euh... donc pas de pédiatre, parce que bien sûr ils me font ça, que ce soit le grand ou le petit, c'est toujours le vendredi soir quand y a plus de pédiatre donc pas de pédiatre, j'appelle ma généraliste euh... voilà parce que je veux la voir et en fait, elle, clairement, il avait moins de dix huit mois, elle m'a dit « non, je ferai pas, je vais pas moi euh... aller en forçant », elle se sentait pas donc elle m'a dit « allez à Lenal aux urgences », voilà !

D'accord !

Parce que ça pouvait pas attendre ! Parce que c'était vraiment embêtant ! C'était très en choux fleur... au point que lui, il pleurait, que quand on le portait, il pouvait pas se mettre bien ! Il avait mal quoi ! Il était petit, il avait très mal donc il fallait tout sortir et elle, elle se sentait pas d'y aller euh... de force euh... le décalotter et tout faire sortir ! Donc urgences pédiatriques à Lenal !

Est-ce qu'il y a eu ou est-ce qu'il y aurait d'autres situations comme celle là qui vous feraient hésiter à l'emmener chez le médecin généraliste ?

1680 C'est juste les cas où je dirai c'est un peu pointu et où je sentirai que la généraliste, elle aurait peut être pas les compétences ! Après je sais très bien qu'elle me le dirait, vu que je la connais bien ! Comme cette fois là, elle m'a dit « non, je me sens pas parce que là moins de dix huit mois, je vais pas aller le charcuter, j'ai pas envie » en gros ! Dans ce cas là, je sais que je dois aller ailleurs ! Après donc c'est un peu à moi de voir, soit je l'appelle quand même et je vois ce qu'elle me dit soit euh... mais y a que ce genre de cas je dirai où c'est un peu pointu, où y a quelque chose d'un peu voilà, d'un peu plus grave on va dire ! C'est moi qui juge ! Mais après euh... quand il a fait le rhume des hanches, parce qu'il nous a fait quelques trucs quand même, mais le rhume de hanche, pareil, la pédiatre euh... en fait c'est ma pédiatre qui était plus là parce qu'elle est partie à Marseille donc avant que j'en ai une autre euh... ben j'étais pile dans la phase où j'avais pas de pédiatre donc j'appelle ma généraliste et bon il était un peu plus grand L. déjà, il avait deux ans et demi, et là elle a très bien su gérer ! Mais c'est vrai qu'au début, j'ai un peu hésité !

Pour quelles raisons ?

Ben parce que euh... bon le diagnostic n'était pas fait donc même moi j'étais un peu à l'aveugle, au départ et c'est vrai que quand on a un enfant qui se met à boiter, on sait pas trop pourquoi, il a de la fièvre, machin euh... truc euh... oui c'est vrai que j'avais pas ma pédiatre qui était à l'époque ma référence euh... voilà donc j'ai un peu hésité ! Mais au final je l'ai appelé, ma généraliste, elle est très très bien et c'est vrai que c'est elle que j'ai appelé, elle a fait faire l'échographie etc... euh... échographie et radio des hanches pour voir et puis après on a été très bien euh... très bien guidé et voilà ! Et elle nous a dit « voilà, ça peut être que ça », voilà ! Mais c'est vrai que en fait dès que c'est pas des symptômes, on va dire euh..., des symptômes un peu routiniers euh... je sais pas maux de gorge euh... truc muque, petite angine, pti euh... voilà ! Je vais avoir tendance à plus avoir envie d'aller voir la pédiatre en me disant qu'elle est plus spécialisée !

D'accord ! Est-ce que vous pouvez m'expliquer ce qui se passe, quel est le déroulement au cours d'une consultation chez la généraliste pour L. ?

1705 Bon alors quand on arrive chez ma généraliste, y a pas de secrétaire médicale ! C'est elle qui prend les rendez-vous et voilà ! Donc quand on entre, on va directement dans la salle d'attente où y a une petite zone spéciale pour les enfants donc généralement ils jouent ! Après c'est vrai qu'ils la connaissent enfin,

il la connaît puisqu'on parle de L. et euh... donc il le dit hein ! « On va voir Docteur T. ? », voilà ! Il reconnaît les lieux et il sait qu'y a des jouets euh... qu'il peut jouer, qu'il doit ranger avant qu'on aille à la consultation, tout ça... Généralement, j'attends pas longtemps parce qu'elle est assez à l'heure, on va dire que c'est dix minutes, un quart d'heure maximum... et euh... elle nous fait rentrer, elle dit bonjour à L., elle me serre la main et euh... quand j'ai rendez-vous pour L., moi elle va me demander la carte vitale, elle va regarder un peu le dossier et euh... où il en est L., elle va me demander ce qu'il s'est passé depuis la dernière fois que je l'ai vue parce que des fois j'ai pu voir la pédiatre entre temps donc voilà ! Elle me demande comment il va, où il en est et pourquoi on vient ! Et là, elle va installer L. sur la table d'examen, généralement euh... elle va faire on va dire en premier, elle va faire les examens par rapport à ce qui y a donc enfin tension euh... regarder la gorge, les oreilles euh... le ventre euh... et après en fonction de ce qui y a d'autres choses et toujours finir par pesée et taille ! Après c'est vrai qu'elle s'adresse à lui, moi je reste jamais très loin, souvent il a son doudou avec (rire) et euh... et puis voilà ! Elle va lui demander de faire des trucs enfin ça dépend vraiment de pourquoi on est là mais voilà !

1720 *D'accord !*

Après elle a aussi quelques jouets euh... dans sa salle d'examen donc moi pendant qu'on va finir, qu'elle va m'expliquer euh... le traitement euh... voilà, ou les médicaments, souvent il va jouer avec une peluche ou un truc qu'elle a en plus à sa disposition qui sont toujours mieux que les siens forcément (rire) ! Je sais que des fois, elle va lui dire « Oh ben t'as ça », « Bon ben t'as mal à l'oreille, maman elle te donnera tel médicament et dans deux jours ça va commencer à aller mieux », voilà ! Après euh... généralement elle me demande toujours d'elle-même, parce qu'elle est assez bien pour ça, elle me demande si j'ai besoin euh... d'un mot enfant malade, si jamais il peut pas retourner à l'école ou si je l'ai enlevé de l'école ce jour là genre il avait trop de fièvre et je l'ai pas emmené et j'ai du rester à la maison avec lui, elle nous propose toujours le mot « enfant malade » etc, pour l'entreprise ou autre ! Et après euh... si c'est lié avec une éviction de l'école ou de la crèche quand il était plus petit, la crèche c'est notamment quand ils ont soit la gastro soit la conjonctivite, à ce moment là, elle dit quand est-ce qu'il peut reprendre et elle me fait directement le mot en disant « aujourd'hui vous le mettez pas, demain vous le mettez pas le temps qui est le collyre, tout ça, à partir du surlendemain, il peut retourner à la crèche parce qu'avec le collyre, c'est bon, c'est traité, même s'il a encore un peu les yeux purulents, ça sera bon », et elle fait directement le mot pour la crèche ! Ça c'est bien, parce qu'elle est assez au courant de ce dont on a besoin et ça évite d'y retourner ! Donc c'est pas mal !

1725 *D'accord ! Vous ne m'avez pas du tout évoqué le moment de l'ordonnance et du remplissage du carnet de santé ?*

Ouais c'est vrai ! Alors le carnet de santé, c'est vrai que moi je l'ai toujours avec euh... enfin c'est rare que j'oublie donc elle va mettre dans le carnet de santé aux pages où y faut (rire) et euh... ben le carnet de santé oui, elle le remplit ! Après l'ordonnance, elle le fait sur ordinateur donc j'ai pas de problème de lecture sauf si y a un souci d'ordinateur ou de carte vitale, de télétransmission, auxquels cas elle me fait la feuille à la place de la carte vitale, ce genre de chose ! Mais euh... mais généralement pour l'ordonnance, j'ai pas de problème de lecture et elles sont bien dans les règles on va dire, avec vraiment tout dans l'ordonnance, pendant combien de temps, aux repas, pas aux repas enfin elle détaille, elle précise ! Enfin si y a rien à dire, elle va pas le mettre, je sais pas si c'est automatique ou pas dans son ordinateur, mais c'est vraiment détaillé, si c'est matin, midi, soir et que c'est pendant les repas, ça sera mis euh... si c'est à distance des repas, ça sera mis enfin euh... c'est voilà ! Généralement c'est précis quoi ! Et c'est agréable ! Parce que si j'oublie de faire les transmissions à S. (son mari) euh... il a juste à lire (rire) !

1740 *D'accord !*

(Pause active)

Ouais, généralement elle les explique, quand elle fait l'ordonnance elle l'explique, elle me demande toujours si il a eu des allergies ou pas ! C'est vrai que ça, elle me le demande même si euh... et euh... voilà ! Euh... les vaccins pour l'instant pour L., ils ont tout le temps été fait chez la pédiatre donc je peux pas comparer avec la généraliste !

1755 *Il y a une raison particulière à ne pas faire faire les vaccins par la généraliste ?*

Non, c'est qu'euh... souvent ils se font aux dates de visite obligatoire et que du coup c'était chez la pédiatre !

Donc si je comprends bien, pour le suivi c'est plus la pédiatre qui s'en occupe ?

1760 Ouais ! Mais après je dirai que c'est aussi parce qu'euh... ma généraliste m'avait fait comprendre

qu'avant deux ans euh... elle était pas à cent pour cent faite pour ça quoi ! Voilà !

D'accord ! Est-ce que pour vous, il y a des aspects particulièrement importants lors de la consultation chez le généraliste pour L. ?

- 1765 Ouais ! Euh... le fait que lui se sente pas exclu, qu'elle communique avec lui même si c'est pas grand-chose mais qui se sente pas exclu euh... qui se sente à l'aise voilà avec le médecin ! Parce que sinon il le fera pas, quand elle lui dit euh... « respire fort, fais comme ça », qu'elle lui montre, et que si il fait pas bien, elle lui remontre pour bien entendre ses poumons et qu'elle prend bien le temps ben pour moi, c'est super important ! Euh... et parce qu'après j'ai d'autant plus confiance dans son diagnostic si elle me dit « bon là, y a pas de bronchiolite », parce qu'il en a fait petit euh... « y a un début de bronchite, y a ci, y a ça, mais y a pas la bronchiolite comme il a fait y a deux mois » euh... ben pour moi ça sera d'autant plus euh... satisfaisant si elle a pris le temps à bien l'écouter et à bien lui demander de faire ce qui faut en jouant avec lui etc. plutôt que de bâcler ! Donc et l'autre chose c'est que ce soit pas bâcler la consultation !

Quels sont les critères qui vous font penser que la consultation n'est pas « bâclée » ?

- 1775 Alors c'est pas forcément la durée, parce que des fois euh... je sais pas, ça va durer un quart d'heure hein, c'est pas forcément long mais le fait qu'elle prenne le temps d'expliquer ! C'est-à-dire que moi quand je sors, je sais ce qu'elle a prescrit, elle m'a expliqué pourquoi, elle m'a expliquée qu'est-ce qu'il avait et euh... voilà c'est mon bébé (rire) donc pour moi c'est hyper important de savoir !

- 1780 *Donc si je comprends bien, vous avez besoin d'avoir des explications très claires sur l'état de votre enfant, sur la manière dont on va le prendre en charge, ça vous rassure ?*

- 1785 Ouais ! Moi j'ai besoin d'être rassurée pour bien comprendre euh... ce qu'il a et qu'est-ce qu'y faut que je fasse pour qu'il aille mieux et euh... et j'ai besoin de sentir que mon enfant il est reconnu, qu'il est pas là euh... je sais pas comment expliqué ça ! J'aime pas les médecins où j'ai l'impression euh... je lui dis qu'il a mal à la gorge et elle va à peine regarder et pas faire un examen complet et me dire « bon là, il a rien » ou « là, il a ça » et où elle l'ignore quoi ! Ou il commence à se débattre et pas être sage, elle va l'engueuler une fois, parce que j'ai déjà eu droit à ça une fois où j'avais pas mon médecin généraliste et voilà ! Ou genre « bon ben tant pis, on va dire que c'est ça, j'arrive pas à voir bien la gorge, on va dire que c'est ça » ! Voilà, moi je suis pas en confiance et lui ben... je vois pas pourquoi ça se passerait bien quand y a quelqu'un qui le prend en considération et qui arrive à l'amener à faire des choses si c'est pas lié au médecin aussi quoi !

Donc si je comprends bien, la personne qui le prend en charge doit avoir de la patience ?

Après je pense pas qu'il soit particulièrement difficile, c'est juste qu'on sente qu'elle a pas peur d'un enfant et de faire ce qui faut pour faire son métier (rire) ! Voilà !

- 1795 *De quelle manière pourrait-on améliorer le déroulement d'une consultation en médecine générale pour un enfant ?*

(Rire)

- 1800 Alors moi y a un truc que j'ai trouvé génial et que j'ai découvert pendant mes études, qui se passe aux US notamment mais c'est qu'y est une infirmière avec le médecin qui prend en charge les enfants en fait, qui aide le médecin ! Généralement l'infirmière aux US, elle va accueillir l'enfant, faire la pesée, faire certaines mesures pour le médecin de manière à ce que ça aille aussi plus vite pour le médecin, c'est-à-dire qu'elle va prendre en charge certaines choses mais elle va en fait mettre en confiance l'enfant, c'est comme si y avait deux salles en fait ! Autant le médecin il est en train de finir une autre consultation à côté pendant que l'infirmière elle commence à prendre en charge et du coup elle met vraiment en confiance l'enfant euh... c'est une salle où c'est plus facile on va dire et du coup le médecin quand il arrive en disant « bon ben on va regarder telle ou telle chose », elle, elle est là pour l'assister, pour lui donner un coup de main et euh... j'ai vu des reportages là-dessus, j'ai trouvé que c'était assez euh... sympa ! En fait, très souvent là bas, y a un grade infirmier qui est assez euh... élevé, elles sont pas au niveau du médecin, pas du tout, mais en fait le niveau bas de l'infirmière qui est plus l'équivalent des nos aides soignantes ici et le niveau infirmier où elles vont pouvoir faire ce genre de pré consultation et aider le médecin et j'ai trouvé que c'était vraiment intéressant comme concept pour aider l'enfant ! Après en dehors de ça, je pense que le médecin, c'est vrai qu'avec les enfants, il faut arriver à prendre un minimum de temps pour que ça se passe bien et euh... je sais pas comment dire... peut être pas faire ressentir le euh... le stress d'un retard, d'un « vite, faut que j'aille vite parce que j'ai encore beaucoup de consultations », euh... enfin... l'enfant je pense qu'y reçoit ça euh... qu'il ressent ça en tout cas, il sera

- 1815 peut être moins bien que si il arrive à pas le ressentir et que si la personne simplement elle est là, c'est un temps euh... voilà ! Et au final, en tout cas moi ma généraliste, je pense pas que ça dure plus de dix minutes, un quart d'heure la consultation mais ce quart d'heure, il est plein !

D'accord !

Après c'est peut être idéaliste (rire) !

- 1820 (Pause)

Est-ce qu'il y a d'autres choses auxquelles vous pensez qui pourraient améliorer le déroulement d'une consultation pour un enfant chez le généraliste ?

- 1825 J'étais en train de réfléchir si y avait autre chose et je pense qu'il y a le calme environnant qui peut jouer aussi ! Euh... ben le fait que quand euh... je sais pas, moi ma généraliste, elle est quand même en ville et euh... voilà, y a pas spécialement la... enfin... ça reste Valbonne donc c'est euh... la semi campagne, je sais pas mais après on est quand même dans le centre de Valbonne et pourtant, une fois qu'on est dans son cabinet, ça reste calme euh... quand on est vraiment avec elle, y a pas euh... je sais pas euh... trois milliards de bruits euh... autour euh... qui euh... enfin voilà ! Ouais, c'est calme, ça reste agréable ça ! Et quand on est avec elle dans son cabinet, on entend pas forcément la salle d'attente ! Ce qui veut pas dire que l'inverse n'est pas vrai, que elle, si elle set au téléphone, moi ça m'arrive d'entendre, à mi mot hein ! Parce que je comprends pas ce qu'elle dit mais si elle est dans son bureau et qu'elle répond au téléphone quand je suis dans la salle d'attente, j'entends quelle parle, qu'elle est là, je comprends pas forcément mais j'entends qu'elle est là, qu'y a une présence mais par contre c'est vrai que quand on est dans le cabinet, je sais que je me rends pas compte si y a des gens qui rentrent, qui arrivent, qui... voilà !

- 1835 *D'accord !*

Même pour elle, ça doit lui permettre de faire ses dix minutes de consult ou son quart d'heure plein euh... voilà, sans être trop dérangée !

D'accord ! Bon dans la dernière partie de notre entretien, on va se pencher sur la relation qui s'établit entre l'enfant, le médecin et le parent ! Est-ce que vous pourriez me détailler quelle relation s'est établie entre votre médecin généraliste, L. et vous ?

- 1845 Moi je pense qu'avec ma généraliste, j'ai vraiment une relation de confiance ! Euh... qui s'est sûrement établie au fil des ans mais euh... mais j'ai confiance en son diagnostic, j'ai confiance euh... en sa manière de faire ! Je sais que si je l'appelle euh... elle sait qui je suis, elle me reconnaît, bon ça c'est par la force des choses puisque ça fait longtemps euh... qu'on se connaît maintenant ! Mais euh... voilà je sais que si j'ai besoin d'elle, elle va toujours me trouver, si c'est plus ou moins urgent, elle va toujours me trouver un moment ou quand bien même si vraiment je peux pas vraiment avoir un rendez-vous, ça doit attendre le lendemain, si jamais j'ai besoin euh... d'une prescription urgente, elle va me le faire ! Elle a un système où quand on rentre dans son cabinet, comme elle a pas de secrétaire, elle met des enveloppes au nom de la personne dans une bannette et si on a besoin de quelque chose comme ça en urgence, un renouvellement d'ordonnance ou n'importe quoi, elle va nous les mettre, et on passe quand on veut le récupérer donc sans la déranger ! Euh... donc voilà ! Je sais qu'elle va répondre, souvent le matin, elle est à domicile mais on laisse un message en disant qu'on veut la voir, les symptômes rapidement, qu'on a besoin qu'elle nous rappelle et elle nous rappelle toujours ! Euh... donc non, c'est vraiment une relation de confiance je pense !

- 1855 *D'accord !*

- 1860 Que ce soit pour moi ou pour mes enfants ! Parce que si je l'appelle en lui disant « voilà, je suis Madame V., je vous appelle pour L., qui a ça, ça, ça, elle me rappellera pareil et elle me répondra toujours pareil ! Ou c'est arrivé que euh... qu'il ait une otite et qu'elle me dise « on fait ce traitement sans antibiotique, je le revois entre deux patients dans quatre jours, si ça a évolué, c'est bon, on fait pas les antibiotiques, sinon je vous dirai de prendre les antibiotiques » et en fait pour pas avoir à refaire une consultation, elle nous fait les deux ordonnances et on repasse entre deux patients au bout de quatre jours ou cinq jours ou euh... quand elle nous dit, elle regarde vite fait dans la salle d'attente et en fonction elle nous dit « vous faites ça ou vous faites ça » ! Voilà ! C'est vraiment une relation de confiance parce que je sais que derrière, elle va euh... c'est souvent ça, elle va prévoir euh... le suivi, reconstrôler ou de dire « là, pour moi, y a pas besoin d'antibiotique mais je sais qu'il est sujet à faire des sinusites chroniques euh... c'est vrai que si ça continue, si avec ça, ça passe pas, y aura besoin des antibiotiques » mais elle nous fait pas forcément revenir !

D'accord !

Et ça, c'est vachement bien !

- 1870 *D'accord ! Donc vous m'avez bien détaillé la relation de confiance que vous entretenez avec elle !
Pouvez-vous me parler maintenant de la relation qu'elle a avec votre enfant ?*

Alors euh... avec L. euh... elle est marrante parce qu'elle est un peu speed quand même, pas speed dans le mauvais sens mais simplement énergique euh... « Bonjour, allez hop, on y va, c'est à vous » euh... mais après euh... **elle juge pas** ! Et même avec L., si il commence à être un peu turbulent ou j'en sais rien, qu'il commence à un peu trop s'agiter, elle va lui dire « oh tu viens, je croyais que t'étais malade ? » en rigolant ! Voilà, elle a toujours un mot pour rire et elle s'adresse à lui et puis voilà ! Elle va faire en sorte que ça se passe bien, elle va l'ausculter, après euh... en cas si elle sent que pour lui, ça devient trop, elle va lui dire « ben retourne jouer dans la salle d'attente, moi je parle avec ta maman pendant qu'on finit les papiers » mais euh... voilà ! Elle le tutoie forcément et euh... voilà ! Et elle s'adresse à lui depuis 1880 qu'il marche, qu'il parle et même avant !

Ça semble important pour vous ?

Ouais, très important !

Est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités particulières nécessaires à un médecin pour prendre en charge un enfant ?

- 1885 Ben je pense qu'il faut être humain (rire) et euh... patient ! Et accepter que l'enfant ne soit pas élevé comme on a envie, parce que un médecin qui voit arriver un enfant mal lavé ou pas très bien euh... je pense que c'est important qu'il ait son regard de juge parce que si vraiment ça craint, il faut qu'il l'ai, mais après au premier abord, c'est pas ça qu'il doit voir, mais la première chose c'est déjà de le soigner, de voir si y a des conseils à donner aux parents mais pour pouvoir donner des conseils, il faut pouvoir 1890 avoir le contact avec les parents et si on l'a pas parce que tout de suite y a une sorte de barrière qui se fait parce que on considère qu'euh... il est mal élevé ou qu'il se tient mal, ça le fera pas ! Il faut accepter que l'enfant il est tel qu'il est ! Je pense que ça, c'est important ! Euh... prendre l'enfant tel qu'il est, dans sa globalité, quel que soit ses parents et sa famille et voilà ! Etre patient et parler avec lui pour communiquer ! Je pense qu'il faut pas ignorer un enfant ! Quand on soigne, il faut pas que parler à la 1895 mère, il faut aussi s'adresser à l'enfant !

D'accord ! Est-ce que vous voulez rajouter autre chose concernant les qualités requises pour prendre en charge un enfant ?

Euh... non ! C'est déjà pas mal tout ça ! Ce serait un médecin idéal (rire) !

Est-ce que vous pensez qu'il y aurait une manière d'améliorer la relation médecin, enfant, parent ?

- 1900 Euh... non, enfin, je pense que pour un généraliste qui veut montrer qu'il s'occupe aussi des enfants euh... je pense que dans un sens, quand il a des patients adultes qui ont des enfants, c'est à lui de montrer qu'il est capable de ! Soit parce que il a un DU pédiatrique, je crois que ça s'appelle comme ça, soit simplement en le disant « n'hésitez pas, je sais qu'y a des très bons pédiatres dans le coin mais qu'ils sont pas toujours très disponibles, n'hésitez pas, je suis là » ! Je pense que euh... moi j'ai l'impression que les 1905 généralistes ne se vantent pas trop à ce niveau là après c'est vrai que pour un médecin normalement il n'a pas à se vendre, mais si il a cette qualité là, et cette possibilité de suivi dès la naissance, ben de dire « je suis capable de, je sais faire, donc n'hésitez pas » ! Comme j'ai totalement respecté le jour où ma pédiatre (elle fait un lapsus, au lieu de dire généraliste, elle dit pédiatre), elle m'a dit « non là, moins de dix huit mois euh... je me sens pas trop », ben je le respecte puisque **elle me le dit** euh... enfin c'est d'autant plus respectable de dire « je sais pas, je dois chercher dans un bouquin, je suis plus très sûr de moi, je vais vérifier le médicament dans le Vidal » et de dire « je suis plus très sûr de moi avec un nouveau né » ou justement quand on a les compétences, de le dire ! Vu qu'y a de moins en moins de PMI, y a de plus en plus de gens qui vont aux urgences pédiatriques pour des bêtises et je pense que si ils avaient un généraliste qui sache s'occuper d'enfants, ben voilà ! Maintenant, on est obligé d'avoir un médecin 1910 généraliste en titre là, je sais plus comment on appelle ça, ben si il fait les enfants, autant qu'il le dise et que ce soit dit de manière à ce qu'on sache que c'est vraiment le **médecin de famille** dans tous les sens du terme quoi !

Bon, d'accord ! Est-ce que vous souhaitez rajouter quelque chose à notre entretien ?

(Elle fait signe que non)

- 1920 *Dans ce cas, je vous remercie de ce temps que vous m'avez consacré !*

ENTRETIEN N°9 :

Réalisé le 08/10/2012 dans un café, durée 28 minutes.

Quels types de situation vous amènent à conduire S. chez le médecin généraliste ?

- 1925 Euh... si elle a la fièvre, si elle est pas bien, fatiguée euh... si je vois qu'elle a des symptômes, des boutons euh... surtout ça ! Mais c'est surtout en cas de fièvre quand même ! Sinon, j'attends si c'est un simple rhume euh... j'essaie moi-même de trouver des solutions mais si vraiment y a de la fièvre et qu'elle persiste, je l'emmène sûr ! Les maladies infantiles aussi type varicelle évidemment, roséole euh... dès qu'y a des boutons, voilà !

Ok !

- 1930 La varicelle, c'est vrai que je l'avais emmenée chez le pédiatre ! Mais bon, je vais facilement chez le généraliste ! Plus facilement !

D'accord ! Est-ce qu'il y a des cas dans lesquels vous hésiteriez à l'emmener chez le généraliste ?

Oui ! Oui, oui ! Tout ce qui est euh... au niveau de la peau, dermatologie et tout ! Ça c'est sûr, j'irai pas le voir ! Euh... je vais le voir vraiment en cas de fièvre euh... voilà !

- 1935 *Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi pour des problèmes dermatologiques, vous ne l'emmèneriez pas chez le médecin généraliste ?*

Parce que j'ai pas euh... assez confiance en fait en lui pour les problèmes plus euh... que j'estime plus complexes ! Voilà ! Pour un rhume, une fièvre, je vais aller le voir, une maladie infantile, je vais aller le voir parce que je sais que c'est "bateau" ! Mais si j'ai un problème plus euh... type dermato, je l'emmène chez le pédiatre !

- 1940 (Elle réfléchit)

Je pense à dermato parce que c'est arrivé à S. donc euh... ! Elle a eu un moment où elle a eu la peau qui lui grattait beaucoup, euh... elle avait une peau rugueuse, j'arrivais pas en lui mettant des crèmes moi que j'avais, qui sont fait pour les enfants mais euh... pas forcément adaptées euh... donc du coup j'arrivais pas, j'ai préféré aller la voir elle que le généraliste ! Voilà ! Cet exemple là et y a aussi pour son petit grain de beauté sur le visage où j'ai préféré aller voir la dermato !

- 1945

De quoi s'agissait-il exactement ?

En fait, elle a un petit grain de beauté qu'elle a gratté, qu'elle a un petit peu arraché et ça a fait comme un bouton et voilà ! Il s'est un petit peu étendu donc j'ai vu la pédiatre qui m'a conseillé d'aller voir un dermato !

- 1950 *Dans ce cas là vous ne pensez pas que le généraliste aurait été capable de vous orienter vers un dermato ?*

Non !

Donc si je comprends bien, tout ce que vous jugez "bénin" peut être géré par le médecin généraliste ?

- 1955 Tout à fait !

Et tous les cas un peu plus spécifiques en pédiatrie, vous avez plus le recours au pédiatre ?

Oui exactement !

D'accord ! Vous ne m'avez pas parlé des visites obligatoires et des vaccins ?

- 1960 Tout ça, ça été fait par le pédiatre ! Après moi je suis pas très "vaccination" ! J'ai un pédiatre qui m'a un peu forcé la main, j'ai pas voulu hein, j'ai tenu tête ! J'ai tenu tête !

Même pour les vaccins obligatoires ?

Non ! Obligatoires, ça j'ai fait ! De toute façon, pour qu'elle aille en crèche, c'est obligé, DTPolio, ça j'ai fait, tout ça j'ai fait ! Mais ce qui est BCG, Hépatite B, voilà euh... tout ça, c'est non !

- 1965 (Silence)
Mais c'est vrai que là, vu qu'elle grandit, j'y vais quand même de moins en moins chez la pédiatre ! Parce que maintenant, j'estime qu'elle est plus grande, qu'elle sait m'exprimer ce qu'elle a ! C'est important ! Avant on ne sait pas, quand ils sont bébés !

Donc pour vous, il y a une étape décisive quand l'enfant commence à parler ?

Ouais !

1970 *D'accord ! Est-ce que vous pouvez m'expliquer comment se déroule habituellement une consultation chez le médecin généraliste pour S. ?*

Alors déjà j'aimerais attendre un peu moins (rire) ! C'est hyper long (rire) ! C'est long et quand on a un enfant qui est super mal et qu'on attend trois plombes dans la salle d'attente, euh... voilà ! Je pense qui pourrait aussi euh... parce que chez le généraliste là en question, c'est sans rendez-vous ! Donc je pense qu'il pourrait aussi essayer de juger euh... de l'état de gravité ! Parce que quand il fait passer une mamie, qui vient pour sa petite visite, le résultat de ses analyses (air légèrement ironique), je dis pas que c'est pas important, mais quand on a son gosse qui a quarante de fièvre et qui attend à l'agonie à côté, hou ! C'est un peu euh... voilà (rire) ! Qui fasse un rapide tour pour voir où est l'urgence peut être, à un moment donné, qu'il laisse peut être passer les enfants en bas âge, qui sont vraiment mal ! Déjà ça ! Ensuite, moi je suis assez contente quand il nous reçoit dans son bureau, il est assez accessible euh... voilà, il pose des questions un petit peu pour savoir euh... ce qui nous amène ici donc euh... il parle un petit peu à S. donc ça, je trouve que c'est hyper important aussi ! Maintenant j'aimerais bien qu'il lui parle encore un peu plus ! Pour moi, il lui parle pas assez ! Sur ce qui fait, tout ce qui fait, sur tout ses gestes euh... ce qui va lui faire euh c'est vrai qu'un enfant il peut vachement appréhender tout ça et j'aimerais bien qu'il la prévienne un peu plus ! Qu'il soit plus préventif de ce qu'il fait quoi ! Quand il lui écoute le cœur euh... dès fois il la prévient pas forcément euh... et c'est moi qui suis obligée de reprendre !

Donc vous pensez que ça c'est important ?

Oui ! C'est hyper important ! Il faut tout leur expliquer ! Je suis convaincue ! je suis convaincue, c'est ce que je fais de toute façon dans mon métier donc ! Quand je fais des soins, je préviens toujours l'enfant, je lui fais pas comme ça sans lui dire et je pense que un médecin euh... ça doit agir pareil ! Voilà ! Après je trouve qu'il est un peu rapide dans sa manière de faire quoi ! C'est toujours les mêmes gestes : écouter le cœur, regarder les oreilles, regarder la bouche et "basta", c'est fini ! Moi j'aimerais bien vraiment qu'il prenne plus de temps, qu'il parle avec elle, qu'il lui demande où elle a mal, parce que maintenant elle est en âge de répondre quoi ! Donc euh... il va trop vite pour moi ! Il va trop vite pour moi, il fait les mêmes choses et trop rapidement ! J'estime que des fois il faut prendre un peu plus de temps pour pas passer à côté de quelque chose quoi ! Pour moi c'est trop rapide, l'examen en lui-même, il est trop rapide ! (Silence)

Après au niveau ordonnance, là je suis assez contente, parce qu'il donne pas des antibiotiques systématiquement ! Et vraiment, s'il les prescrit, il va toujours nous dire d'attendre un petit peu, de voir si ça peut passer autrement, voilà ! Il est pas forcément antibio à tout pris ! Et ça, c'est pas mal je trouve !

Est-ce que au niveau de la prescription médicamenteuse, il y a d'autres choses que vous voudriez soulever dans sa manière de faire ?

Ben, il explique bien ! Il fait tout à la main ! Par contre il écrit mal ! Et ça, c'est le cas de beaucoup de médecins (elle esquive un large sourire), des fois, c'est impossible à déchiffrer ! Mais moi, je trouve qu'il explique bien ! Il m'explique de vive voix ce qu'il faut faire et bien souvent, à la pharmacie, il réécrit sur les boîtes donc euh... moi j'ai pas de souci à ce niveau là ! Limite, même si j'ai quelque chose que j'ai pas compris, je vais lui demander de prendre le temps euh... de répéter, de me réexpliquer, mais en général, j'ai pas de souci à ce niveau là, vraiment euh... il m'explique une fois et ça suffit !

D'accord ! Bon, vous ne m'avez pas parlé du carnet de santé ?

2010 Il le prend quasiment pas !

Qu'est-ce que vous en pensez ? Etes-vous attaché au remplissage du carnet de santé ?

Non ! Non, pas du tout ! Autant, quand elle était petite oui, c'est toujours pareil hein ! Mais là euh... maintenant par rapport aux courbes, je sais qu'elle est bien, je sais que ses vaccins ben pour moi, ça suffit quoi, elle a eu le principal, je suis pas à cheval là-dessus ! Non ! Pour son âge non, plus petit oui ! Plus petit oui, pour noter peut être les premières fois, pour noter les courbes ! Autant bébé c'est important, autant par la suite euh... bon !

D'accord !

Après c'est vrai que pour le développement du jeune enfant, moi j'en connais un petit peu un rayon ! Donc c'est vrai que je me réfère pas au carnet de santé par exemple ! Y a peut être certaines mamans qui ont besoin de repères ou quoi, moi non !

Ok ! Est-ce que vous pourriez me dire s'il y a des aspects vraiment importants sur lesquels vous ne

pourriez vraiment pas faire l'impasse pendant la consultation de S. chez le médecin généraliste ?

Ben qu'il parle à S., ça pour moi, c'est **primordial** ! Qu'il lui parle, qu'il ait un échange avec elle !

Donc c'est la communication ?

2025 La communication ! Avec moi, avec elle ! Vraiment toutes les deux !

(Silence)

Après c'est vrai que je fais attention au niveau de l'hygiène aussi ! C'est vrai que je regarde ! Je regarde euh... ce qu'il sort euh... s'il se lave les mains ou pas ! Ça, c'est des choses euh... moi j'y suis très sensible, c'est de part mon métier aussi quoi ! C'est important ! Avant de faire un soin, on se lave les mains, après on se lave les mains ! C'est des choses que je regarde ! Je regarde s'il se lave les mains, je regarde ce qui prend, où il le prend euh... voilà !

2030

Donc vous regardez son matériel ?

Oui le matériel ! Surtout ses mains et le matériel !

Et le cabinet en général, vous regardez ?

2035 Je trouve que les salles d'attente, elles sont toujours pourries (Elle éclate de rire) ! Chez n'importe quel généraliste ! Je ne suis jamais allée dans un cabinet en me disant « Waouh, le cabinet ! » ! Je trouve qu'ils sont pourris quoi ! Ils sont vieillots, ils sont pas beaux !

Ça, c'est pas l'hygiène, c'est la déco !

Ouais mais ils sont pas toujours propres non plus ! Voilà ! Vieillots, pas rangés, pas propres, un peu en bordel quoi ! Vous voyez, on arrive chez lui, par exemple, y a tous les magazines jetés sur une table ! Ça fait un peu euh... je sais pas !

2040

Fouilli ?

Ouais, fouilli ! Ça sent pas très bon des fois dans le cabinet ! Y a tous ces gens qui sont enfermés, ça manque d'air quoi, ça fait pas très "clean" quoi quand on arrive !

2045

(Silence)

Quand on rentre dans une salle d'attente, que tout est fermé et qu'y a dix personnes dedans, moi il me vient un haut le cœur quoi quand j'ouvre la porte !

Y a pas de fenêtre ?

Oui mais elle est pas souvent ouverte ! Y a pas de clim euh... voilà !

2050

Donc si je comprends bien, il y a un manque de confort général et un manque d'hygiène ?

Ouais carrément !

Bon d'accord ! Alors, de quelle manière pourrait-on améliorer le déroulement de la consultation pour l'enfant chez le généraliste ? Là vous m'avez dit pas mal de choses avant ! Est-ce que vous avez quelque chose à rajouter pour améliorer la consultation de l'enfant chez le généraliste ?

2055

Ben écoutez, pas vraiment ! Moi j'aimerais que ça soit vraiment plus centré sur l'enfant !

C'est-à-dire ?

Je sais pas comment vous dire ! Par la communication ! Par le fait déjà que voilà, qu'il fasse un premier coup d'œil, qu'il fasse peut être passer les enfants en priorité, les enfants qui sont vraiment pas bien ! Après, un enfant qui a juste le nez qui coule, bon soit ! Mais un enfant qui est vraiment pas bien, admettons qu'il vomit ou qui est là comme ça (elle fait la moue), complètement abattu enfin ! Qu'il fasse passer en priorité ! Ça, ça me paraît important la communication ! Je trouve qu'ils sont pas encore assez centrés sur la communication, les gestes peut être ! Des gestes doux, pas comme à un adulte, où on peut faire sans prévenir machin, truc ! Des gestes doux, toujours expliqués euh... voilà ! Même si le Généraliste que je vois aujourd'hui le fait déjà enfin, un petit peu, il est quand même euh... il prévient, il est assez doux, tout ça ! Mais euh... bon, il pourrait encore faire mieux je pense !

2065

(Silence)

Peut être plus se mettre à la hauteur de l'enfant quoi ! En lui racontant une petite histoire, en donnant des petites anecdotes « tiens, voilà, est-ce que tu veux essayer sur ton doudou ? », enfin des choses comme ça ! Faire un peu du mimétisme avec son doudou ! Pour un enfant, c'est déjà pas facile d'aller chez le médecin, si en plus il ne lui parle pas, il est très machin ! Bon, voilà ! Après je comprends que tous les généralistes n'ont pas forcément le temps euh... !

2070

Vous pensez que c'est uniquement un manque de temps ?

Peut être un peu des deux ! Un manque de temps, un manque d'envie, peut être un peu des deux !
(Silence)

- 2075 Mais c'est vrai qu'on a souvent quand même un peu l'impression d'être un peu expédié quoi, vous voyez ? C'est vite fait, hop, tchac, tchac, tchac, on refait toujours les mêmes choses et on est un peu expédié et voilà, c'est bon, l'ordonnance et au revoir !

Donc si je comprends bien, pour un adulte vous, vous êtes prête à l'accepter cette sensation d'être un peu expédié ?

- 2080 Oui ! Ouais !

Mais pour votre enfant, c'est plus compliqué pour vous de l'accepter ?

Ouais ! Ouais, ouais ! Même qu'il prenne le temps de m'expliquer sur l'ordonnance ce qui a écrit euh... la posologie des médicaments !

Donc ça, vous voulez que ce soit bien détaillé pour S. ?

- 2085 Oui ! Après, pour moi aussi hein ! Tout ce qui est médicament, ordonnance, tout ça, oui, on a besoin un minimum ! Parce que si on prend pas bien ses médicaments, forcément après ... mais bon !

Ce que vous voulez dire, c'est que vous n'avez pas le même niveau d'exigence en ce qui concerne votre enfant ?

- 2090 Non, non pas du tout ! J'hésiterai pas à faire répéter pour S. alors que peut être pour moi, je me dirai « c'est pas grave, je vais me débrouiller » et puis voilà !

Bon alors maintenant, est-ce que vous pourriez me décrire la relation qui s'est établie entre vous, S. et le médecin généraliste ?

- 2095 (Elle rigole) C'est compliqué ça ! C'est compliqué ça à expliquer ! Euh... alors y a une relation qui s'est établie entre tous les trois, voilà ! C'est pas une relation que j'ai juste avec le généraliste, y a vraiment S. ! Il va parler à S., donc y a des petits échanges euh... moi, pour moi, ma position, j'ai plus euh... j'ai un échange avec lui et j'ai un échange avec elle vraiment, vous voyez ? C'est plus lui-moi et moi et elle, et ça tourne pas vraiment ! Ça tourne pas vraiment ! C'est plutôt lui-moi et moi et elle ! Il va lui dire « voilà, on va se déshabiller », des fois il va me parler à moi, pas à elle, donc moi je vais le dire à S., voilà ! Ça tourne pas forcément quand même en triangle ! Bien que y a quand même quelques échanges malgré tout !
- 2100

Lui, il s'adresse à elle ?

Trop peu pour moi, mais il s'adresse à elle quand même ! Et c'est vrai qu'il est arrivé à la faire sourire deux, trois fois donc euh... ! Il s'est passé quand même quelque chose entre eux ! Malgré tout, y a eu un échange !

- 2105 *Est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge un enfant et si oui lesquelles ?*

- 2110 Oui ! Euh... l'écoute déjà ! Qu'il écoute l'enfant ! Euh... la douceur des gestes ! Attentif, doux, prévenir, ça je vous l'ai dit ! Etre préventif ! Et puis euh... être à mon écoute aussi ! Etre à son écoute parce qu'elle a aussi des choses à dire, malgré tout ! Mais mettons il va lui dire « est-ce que t'as mal à la tête ? », elle va peut être lui dire « oui » alors qu'à moi, elle me l'aurait peut être pas dit ! Voilà ! Elle va peut être arriver à lui dire des choses à lui mais il faut vraiment qu'il soit attentif à toutes ces choses là ! Et puis observateur aussi ! Parce que si elle a mal quelque part, il faut qu'il soit en mesure d'observer et de se rendre compte où, j'imagine !

- 2115 (Elle réfléchit)
- Puis peut être, ce que je disais, rajouter un côté un peu ludique ! Parce que aller chez le Docteur, pour un enfant, c'est pas forcément très agréable, ils ont pas forcément envie d'y aller, c'est vrai qu'avec un côté un petit peu ludique, des petites paroles euh... si le généraliste, il parle qu'à la maman, le petit, il peut se sentir un peu à l'écart à côté ! Et la communication justement, elle se fait pas ! C'est en parlant à l'enfant, en essayant de rentrer en contact avec lui, que les choses peuvent se faire ! Et puis après, par le jeu lors de la consultation aussi !
- 2120

D'accord ! Est-ce que vous pensez qu'il y aurait d'autres choses à faire pour améliorer cette relation entre les trois ?

Ben de prendre le temps d'écouter l'enfant ! De pas faire tout à la va vite comme ça ! On a l'impression qui faut que ça aille vite ! Que ça soit plus long ! Déjà si il discute avec l'enfant, avec la maman, j'imagine que ça dure pas cinq minutes ! Après on va aller à la consultation mais pas vite vite ! Vite, vite on se déshabille parce que on a l'impression qu'il est pressé et puis qu'il ait des échanges avec l'enfant ben forcément ça rallonge ! Voilà, qu'il prenne le temps, le temps, voilà !

(Silence)

Parce que la confiance, elle se gagne aussi comme ça je pense !

2130 *Vous pensez que les enfants sentent quand ils sont expédiés ?*

Oui, oui ! Oui, une personne qui est stressée, qui veut faire vite, ils le sentent ! Je suis convaincue ! Donc j'imagine que quand le généraliste, il voit sa salle d'attente pleine, et qu'il est là machin, j'imagine que ça doit être un petit peu gonflant ! Mais des fois, j'ai l'impression qu'il va prendre plus de temps avec une mamie qu'avec ma fille et ça c'est difficile ! J'aimerais qu'il y ait au moins le même temps consacré et voilà !

2135

D'accord ! Est-ce que vous voulez rajouter quelque chose par rapport à cet entretien ?

Ben je suis dans l'ensemble contente, c'est quelqu'un de doux, de gentil donc voilà ! Si il pouvait être un peu moins « je t'expédie », ça serait bien et puis voilà, au niveau aussi de l'environnement... après il est super accessible ! Je peux l'appeler, j'ai besoin d'une ordonnance, j'ai besoin d'un certificat pour S., il va me le faire ! Je vais passer entre deux ! Un certificat pour la danse, il va me le mettre sur le bord et je vais aller le chercher ou alors je l'attends dans le hall, il me reçoit dans son bureau, il me le fait vite euh... comme ça sans rendez-vous ! Toute façon, il est sans rendez-vous ! Ça évite d'attendre pendant trois plombes et il répond au téléphone, c'est lui qui répond donc je trouve qu'il est quand même accessible !

2140

(Silence)

2145 C'est vrai que tout ce qui est pédiatre ou même d'autres généralistes, moi j'avais un autre généraliste sur Cagnes sur Mer, déjà on tombe souvent sur des secrétaires et pour parler au généraliste, c'est compliqué ! Lui, c'est vrai que c'est lui qui répond ! Lui parler à lui des problèmes, pas forcément attendre ! Dire « ah ben non, il faut un rendez-vous » ! Il faut attendre deux jours, voilà ! Des fois, on a besoin d'avoir une réponse rapide ou une ordonnance, un certificat et il est assez dispo et c'est appréciable !

2150 *Bon merci !*

ENTRETIEN N°10 :

Réalisé le 11/10/2012 au domicile du parent N°1, en l'absence du parent N°1, durée 57 minutes.

Est-ce que vous pouvez me détailler les différentes situations qui vous amènent à conduire L. chez le médecin généraliste ?

- 2155 Ben tout simplement parce que j'ai eu beaucoup de soucis avec les pédiatres euh... de Cagnes sur Mer hein euh... donc on m'a conseillé d'aller à Saint Laurent du Var, tout ça et à la fin je me suis dit que bon un médecin ça reste un médecin, qui soit spécialisé ou non, de toute façon, j'ai trouvé pour moi que c'était de l'abattage au niveau des salles d'attente pédiatrique, les enfants passaient très, très vite et **pour moi** dans le souvenir que j'ai de mon pédiatre de quand j'étais petite, ça n'est plus les pédiatres qu'on rencontrait avant, qui prenaient le temps de consulter les enfants, de les rassurer ! Pour moi, c'est de l'abattage et du financier total et non plus l'amour du métier, c'est ce que j'ai ressenti à chaque fois que je suis allée chez un pédiatre de toute façon ! **J'ai pas été écoutée**, ma fille a eu des gros soucis parce qu'elle a souvent fait des rhino et des otites euh... ça a viré après à attraper des gripes, tout ça parce qu'elle était pas bien soignée, je me suis retrouvée plusieurs fois aux urgences parce que euh... ben le
- 2160 pédiatre ne pouvait pas me recevoir donc en plus de ça, ils sont surchargés de patients donc à la fin j'en ai eu marre et puis ben j'ai dit « et ben ma foie, puisqu'on peut pas soigner ma petite correctement **avec** des gens spécialisés, je vais aller chez le médecin, voilà, tant pis ! Il faut bien la soigner donc !
- 2165

Donc chez le médecin généraliste, vous n'avez pas retrouvé ce qui vous gêne avec les pédiatres ?

- 2170 Non, absolument pas ! J'ai pas retrouvé ces points négatifs là ! Bon, j'ai eu des médecins très honnêtes avec moi qui m'ont dit « vous savez, elle est petite, alors je peux la soigner cette fois ci mais après bon, il vaut mieux aller voir le pédiatre ! » jusqu'à ce qu'on me dise que Docteur euh... A. recevait les enfants donc là euh... je suis allée chez elle, je lui ai expliqué la situation et **avec elle je n'ai plus eu aucun problème** déjà au niveau des soins, les consultations se sont très bien passées, c'est une personne à l'écoute donc c'est ça qui m'a conduit à aller chez cette dame parce que ben j'en avais marre que ma fille soit pas bien soignée, ou mal soignée et avec elle, je n'ai plus eu du tout ce souci !
- 2175

Alors quels sont les types de motifs pour lesquels vous la consultez ?

- 2180 La plupart du temps, dès que ma fille est malade, je l'emmène de toute façon parce que comme elle a cette tendance à faire beaucoup d'otites, et que c'est pas bon du tout pour ses oreilles, je euh... je cherche même pas, dès que ma fille a le nez qui coule, je l'emmène voir le Docteur pour qu'elle puisse euh... me donner euh... les médicaments qu'il faut à temps pour pas que ça atteigne ses oreilles justement ! Voilà !

Elle est fragile à ce niveau là ?

- 2185 Exactement ! Elle a une fragilité depuis qu'elle est rentrée à la crèche en fait ! Elle a du mal à évacuer donc du fait euh... ça pose toujours un souci et après on tape dans les quarante de fièvre et tout donc il vaut mieux être prudent (elle esquisse un large sourire) ! A la longue, on a fini par s'habituer à l'emmener dès que ça commence parce que elle, faut pas plaisanter avec ça, c'est pas un rhume entre guillemets comme les autres enfants où euh... on peut moucher, moi, ma fille, ça tourne toujours à l'otite donc à la fièvre et tout, donc voir après à l'hyperthermie, à l'hypothermie, enfin c'est une catastrophe quoi ! Si on l'emmène pas, c'est foutu ! Ça dégénère toujours ! Et donc justement, avant, quand j'allais chez le pédiatre, j'attendais des heures et des heures, ou alors on pouvait pas me donner rendez-vous
- 2190 immédiatement et je me suis sentie vraiment **délaissée** par la médecine, ça m'a énervée ! **En plus**, même financièrement, même si on est remboursé, qu'on a des mutuelles, ça met quand même pas mal de temps à se faire rembourser, je trouve que c'est du profit, que c'est excessivement cher ! Alors on arrive dès fois à quarante et un euros la consult euh... pour être comme je vous dis pour faire de l'abattage, être déshabillé, le gosse l'examiner vite fait bien fait euh... pas être à l'écoute des parents et surtout dire « je
- 2195 sais tout, je suis pédiatre, je connais votre enfant mieux que vous », ça aussi je l'ai rencontré souvent et ça, ben ça m'a énervé !

Bon, d'accord, j'ai bien entendu tout ça euh... est-ce qu'il y a des situations qui vous feraient hésiter à consulter votre médecin généraliste pour L. ?

- 2200 Ben c'est-à-dire que ça m'est déjà arrivé effectivement quand euh... ma fille a fait de l'hypothermie, de nouveau, je l'ai emmené aux urgences pour voir ce qu'elle avait parce que de toute façon, je voulais pas la laisser comme ça, et comme c'est ma première et que, on sait quoi faire en cas de fièvre mais on sait pas quoi faire (air gêné) quand l'enfant, il est en dessous de la température, on nous explique pas hein (large sourire), c'est pas livré avec le mode d'emploi donc ça fait très, très peur et effectivement là j'ai pas cherché à comprendre, je suis allée aux urgences mais je pense que c'était pas par manque de

- 2205 confiance auprès de mon médecin, c'était vraiment par instinct maternel, j'ai eu peur donc, la première chose que j'ai faite, c'est d'appeler les pompiers et non pas d'appeler ma Doctoresse, qui en plus, je ne le savais pas, se déplace à domicile, donc j'aurai peut être dû et aussi ... ben non, j'ai confiance en elle parce que justement, elle m'a montré qu'elle soignait bien ma fille et y a un avantage aussi, c'est qu'elle est ouverte le samedi matin alors c'est fabuleux ! Parce que des fois, quand l'enfant tombe malade le week-end, on est obligé d'aller aux urgences pour des broutilles, tandis que là, l'avantage, du fait qu'elle soit ouverte le samedi, au moins ça évite euh... voilà !

Donc elle est assez accessible ?

Elle est très, **très** accessible ! Voilà, ça, c'est clair et net euh...

Ça, ça paraît important pour vous ?

- 2215 Ah oui, oui ! Ben oui, parce qu'en fait si j'ai besoin d'elle n'importe quand, elle se déplace et ça, pour moi, c'est ça qui est bien ! Voilà ! Bien que ça ne soit jamais arrivé qu'elle se soit déplacée à mon domicile mais **je sais**, ça me rassure de savoir qu'elle peut le faire !

D'accord ! Maintenant, on va parler du déroulement de la consultation chez votre généraliste ! Est-ce que vous pouvez me décrire les étapes, ce qui se passe en général quand vous emmenez L. chez la généraliste ?

- 2220 Oui ! Ben d'abord elle écoute ce que je lui dis, elle me demande euh... en fonction de ce qui se passe euh... si elle a eu de la fièvre ou pas, enfin les questions un peu banales, comme d'habitude, puis après ben, elle démarre la consultation en fonction de ce que je lui ai dit, toujours en fonction de ce que je lui dis, donc ça, justement, elle est très, très à l'écoute la dessus ! Et puis avec la petite, ça se passe très bien parce qu'elle la rassure, c'est quelqu'un quand même on sent, qui aime son travail donc elle est très douce avec les enfants donc c'est ça qui pousse à avoir euh... à avoir confiance en elle, voilà ! Donc après, voilà, la consultation se passe très bien en général ! L., **qui pleurait beaucoup avec les pédiatres**, ne pleure pas là !

C'est important pour vous ce signe ?

- 2230 Ben carrément ! C'est un signe pour moi, déjà j'ai confiance, parce que je trouve que psychologiquement, l'enfant se sent bien donc pour moi c'est, c'est, c'est déjà... ça me soulage ! Parce qu'au moins, je sais que ma fille, j'ai pas à être là derrière à la calmer parce qu'elle pleure, elle arrive bien à la stabiliser, à la calmer donc euh... **elle la stresse pas** donc ça déjà, c'est bien ! Parce que quand un enfant, il est malade, en plus, si il doit être stressé, c'est pas non plus top quoi ! Et puis nous, ça nous fait toujours de la peine, déjà quand notre enfant est malade, déjà de le voir malade, ça fait beaucoup de peine, mais alors en plus de le sentir stressé quand on doit l'emmener pour se faire soigner et tout, c'est un peu difficile ! Donc là, l'avantage, c'est que vraiment tout se passe bien, c'est fluide euh... après voilà ! Et l'avantage, c'est que les consultations sont, certes, rapides donc on n'attend pas beaucoup dans la salle d'attente, mais en plus de ça, ça se déroule bien, tout est bien... voilà ! Elle est très, très à l'écoute et c'est pour ça que euh... 2240 justement on arrive... question traitement après, ça va toujours, j'ai jamais eu aucun souci aussi euh... dès que je l'emmène, après dans les trois jours euh... elle a les bons traitements, voilà !

D'accord ! C'est un cabinet qui fonctionne comment, sans ou avec rendez-vous ?

- 2245 Alors y a deux jours dans la semaine où c'est avec rendez-vous et euh... tous les autres jours de la semaine, c'est sans rendez-vous, voilà ! Mais ça va vite, ça va vachement vite ! C'est très rare quand il y a beaucoup, beaucoup d'attente euh... ça dépend, voilà, c'est souvent voilà le lundi tout ça, où les gens, y a pas mal de monde, mais c'est vraiment par rapport au monde parce que sinon les consultations c'est, c'est... voilà ça va quand même assez rapidement, voilà !

Est-ce que le fait que l'attente ne soit pas trop longue, c'est un critère important pour vous quand vous emmenez votre fille ?

- 2250 Ah ouais, carrément ! Ah ben oui ! Avec un enfant, on n'aime pas attendre ! Après il s'ennuie, il est pénible, il court partout, il pleure, voilà, et puis ça dérange tout le monde donc effectivement, quand on va chez le médecin, c'est assez rebutant d'attendre des heures et des heures même si ça veut dire que c'est peut être un excellent médecin parce que tout le monde va chez lui ! Non, mais moi je privilégie vraiment ça aussi ! Je fais pas trop de différence, pour moi, tous les médecins ont fait quasiment les mêmes études donc euh... et puis, pour quelques rhino ou otites, je pense qu'ils arrivent à les détecter (air ironique), c'est pas non plus... je suis pas quelqu'un qui euh... (elle souffle) comment dire, qui a peur là de la maladie et qui d'un coup, va faire tout un foin parce que ma fille est malade ! Je pars du principe où moi-

même je sais ce qu'elle a quand je l'emmène hein, c'est juste qu'il faut moi mon ordonnance pour aller la soigner ! Mais euh... tous les médecins sont, pour moi, aptes à soigner des rhino, des gastro ou des otites, on parle pas non plus d'un truc euh... mais bon, ben voilà !

2260

Vous dites « on ne parle pas d'un truc ! », cela veut dire qu'il existe des cas où vous hésiteriez à consulter le médecin généraliste pour votre fille ?

Non, non ! Parce que de toute façon, le médecin pour moi, il est sensé de toute façon, détecter déjà une maladie et c'est lui en étant honnête qui me dira d'aller voir un spécialiste hein ? La plupart du temps, c'est ce qui se passe, les médecins sont quand même pas malhonnêtes et vont pas se mouiller au point de euh...

2265

Ce que vous voulez dire, c'est qu'elle saurait vous orienter ?

Carrément ! Ah oui, oui, oui ! Que ça soit pour moi ou pour ma fille, oui, oui ! Si c'est pas de son ressort, elle me le dit, donc euh... et je pense que c'est normal hein ? Voilà !

2270

(Silence)

Moi j'ai confiance après en la médecine euh... bon après je reste consciente qu'il peut y avoir des erreurs, c'est comme ça, mais ça, on le sait de toute façon, un médecin, il peut pas euh... n'importe quel médecin, de toute façon, ne peut pas **ne pas faire d'erreur** donc il faut y aller avec cette psychologie là, après voilà il faut pas se prendre la tête, je veux dire !

2275

Vous n'êtes pas angoissée par rapport à une éventuelle erreur diagnostique ou autre ?

Non ! Non ! Parce que j'en ai tellement bavé avec les pédiatres et tout ça, qu'honnêtement je me suis rodée là-dessus et euh... (elle souffle)

Votre fille n'a pas de maladie chronique ?

2280

Non, à part euh... ces otites qu'elle a eu et qui ne guérissaient plus, non ! Après, à part ça, y a de l'eczéma, tout ça mais bon, après, c'est plus lié au stress ! C'est des choses, comme je dis, qui se soignent assez facilement ! J'ai de la chance, j'espère que ça durera ! Voilà !

D'accord ! Est-ce que vous pourriez me dire quels sont les aspects les plus importants de la consultation pour vous ?

2285

Ben, comme je le disais tout à l'heure, l'écoute, l'écoute ! C'est très important l'écoute parce qu'on reste quand même les parents de nos enfants donc on les connaît, si on sent que ça va pas, c'est que ça va pas ! Et moi, je pars du principe, si un médecin dit « attendez », comme je vous disais tout à l'heure, « je connais mon métier » euh... genre tu te sens comme un con parce que bon ben, toi t'es pas médecin mais en attendant c'est toi qui a porté ton enfant pendant neuf mois, donc tu sais si ça va ou si ça va pas ! Et si la personne en tient compte, déjà, ben y a pas de problème ! Pour ma part en tout cas euh... quand j'dis quelque chose sur ma fille et que je l'emmène, c'est pas pour rien, donc **j'aime bien** qu'on me fasse confiance et qu'euh... qu'on ne m'écarte pas ! Ça, je déteste ça ! Si ça, ça arrive, déjà, moi c'est foutu, je m'en vais avec ma fille et euh... non ! Voilà !

2290

D'accord ! Vous ne m'avez pas du tout parlé du carnet de santé ! Est-ce que pour vous, c'est important qu'il soit bien rempli ?

2295

Non ! Hormis les vaccins qui doivent être notés, pour le reste euh... oui, la courbe du poids et tout ça, mais ça c'est plus... (Elle souffle) franchement, moi de mon temps, on faisait pas tout ça donc maintenant, moi je suis pas là à demander à chaque fois, qu'on remplisse les kilos de ma fille ou la taille ! Je pars du principe où un enfant, des fois, ça peut prendre deux kilos, comme ça peut en perdre, donc ça, ça m'est égal honnêtement ! Après, c'est vrai qu'il est important de noter tout ce qui est cas de varicelle, choses comme ça, voilà, on va dire euh... ça, c'est des choses importantes, qui doivent être notées de toute façon ! Mais pour ce qui est du reste, non, non, moi (elle souffle) honnêtement, c'est du chipotage hein tout ça pour moi ! Moi, le but euh... c'est pas euh... c'est pas qu'on me fasse une courbe, un machin, je pense qu'on se prend trop la tête comme ça (elle sourit) avec l'actualité, l'obésité, le machin, les ci, les là, donc euh... c'est pas la peine d'en rajouter une couche !

2300

2305

Vous diriez que vous êtes plutôt une maman "cool" alors ?

Carrément ! Ah oui, oui ! Parce que moi, de toute façon, je pars du principe où il faut pas être euh...

Vous ne vous trouvez pas hyper anxieuse ?

(Elle souffle) En fait, je fais en sorte de pas l'être ! J'ai eu une mère, avec moi, hyper anxieuse parce que

- 2310 j'ai été malade souvent, enfin par rapport à mes soucis de santé et **c'est pas rassurant pour l'enfant** !
Donc moi j'essaye, c'est un peu **théâtral** on va dire, parce qu'évidemment j'ai peur mais, mais, je joue une comédie pas possible devant ma fille pour pas qu'elle ressente que j'ai peur et du coup, ça la rassure, donc du coup, moi je la vois mieux, donc du coup, voilà, je veux pas me prendre la tête avec des trucs, j'y pense même pas ! Voilà !

En fait, si j'ai bien compris, vous pensez qu'il faut privilégier le plus possible un climat d'apaisement...

- 2315 Tout à fait !

... même dans un contexte de maladie pour ne pas communiquer l'angoisse et le stress à votre fille ?

Tout à fait ! Voilà, tout à fait !

... même si vous, au fond vous êtes finalement anxieuse, vous êtes une maman et comme beaucoup de maman, vous vous inquiétez pour votre fille lorsqu'elle est malade ?

- 2320 Voilà ! Mais je me fais pas de souci pour un oui ou pour un non, parce que sinon on en finit pas je veux dire ! Et puis comme ça d'ailleurs, ça fait garder des sous à la sécurité sociale ! Je veux pas faire partie de ces gens qui vont constamment chez le docteur ! Moi, je pars du principe où y a des gens qui en ont plus besoin donc je laisse ma place à ceux qui, d'abord en ont besoin et puis moi, si après vraiment je vois...

Même quand cela concerne votre enfant ?

- 2325 Ah oui, oui, oui ! Moi, dans la mesure où je peux moi-même soigner ma fille ! Quand je vois qu'elle a une rhino, maintenant c'est plus comme quand elle était bébé (elle souffle), c'est vrai que comme je dis on livre pas l'enfant avec le mode d'emploi (elle rit), y a des fois, on n'est pas sûr, mais moi j'attends des fois deux ou trois jours avant d'emmener ma fille ! Si je peux la moucher moi-même, la soigner moi-même, éventuellement lui donner quelques suppositoires euh... que j'avais déjà eu parce qu'en général
2330 c'est toujours la même chose donc c'est vrai qu'après je l'emmène quand j'ai peur pour ses oreilles ! Quand je vois que ça commence à être infecté, mais moi, c'est parce que je commence à avoir l'habitude, elle a ça depuis qu'elle est toute petite ! Par contre, une fois quand elle a eu la poussée de varicelle, effectivement, j'ai eu peur, je l'ai emmenée directement chez le Docteur bien que je savais qu'on ne pouvait rien faire mais c'était histoire de voir si c'était une varicelle ou si c'était un pied-main-bouche
2335 parce que moi je sais pas forcément euh... j'suis pas Docteur après, donc euh... comme elle était à la crèche, effectivement, je l'ai emmenée euh... ben de toute façon pour qu'elle le note, parce qu'on n'avait pas trop le choix ! Et puis là effectivement, j'ai eu peur parce qu'elle a eu finalement une grosse, grosse, grosse, grosse, grosse varicelle, ma fille ! On m'avait dit « oh mais la varicelle, c'est rien ! » donc j'avais vu la varicelle sur d'autres gosses où c'était rien, non mais elle, elle m'a limite fait un zona, donc là, par
2340 contre, effectivement, c'était le soir, je crois le dimanche soir, j'ai du l'emmener aux urgences parce que c'était assez purulent et je savais pas si j'avais le droit de mettre du "rouge" dessus, je ne savais pas tout ça alors, d'un côté, on me disait qu'il fallait le faire et d'un autre côté, on me disait que non ! C'était toujours très, très partagé ! Donc moi, j'ai mis du "rouge" instinctivement ! Je suis arrivée aux urgences, on m'a dit que c'était pas grave ! Parce qu'encore une fois, on m'a fait... des abrutis m'ont fait peur « oh mon dieu, il faut rien mettre dessus » patati, patata ! Alors que moi, j'ai juste cherché à soulager ma fille et ça reste que de l'éosine ! Donc, après, oui, le Docteur des urgences m'a dit « mais non, vous inquiétez pas, au contraire, ça va assécher un peu plus vite ! » et tout ça ! Donc, comme d'habitude, j'aurai mieux fait de faire confiance à mon instinct au lieu d'écouter les, les abrutis là, qui disent tout et n'importe quoi ! Enfin !

- 2350 *Donc vous pensez que le médecin qui suit L. doit vraiment tenir compte de cet instinct maternel que vous avez ?*

Oui ! Et c'est ce qu'elle fait déjà, de toute façon ! Ah oui, oui, oui, oui ! C'est des décisions communes ! Après je sais pas si c'est qu'avec moi parce que moi c'est vrai que, effectivement euh... moi je suis magnétiseuse donc après, c'est pas pareil aussi, j'ai quelques données sur la médecine tout ça, que je cultive ! Donc moi, elle me fait confiance parce que effectivement, quand j'arrive avec mon diagnostic, je lui dis « vous ne croyez pas que ça pourrait être ça ? » et effectivement, on en arrive à la même conclusion ! Ça se vérifie ! Donc, c'est vrai que moi, je me cultive sur la médecine, que ça m'a toujours intéressé et que voilà, je suis un peu euh...

Vous vous impliquez ?

- 2360 Oui, voilà ! Je m'implique ! Je suis **pas médecin** ! Je guéris les gens à ma façon, mais je pars du principe que je peux pas guérir tout et n'importe qui donc, du fait, je suis obligée de m'intéresser à la médecine

n'importe comment ! Donc, c'est pour ça ! Et moi c'est pour ça, effectivement, après, y a des parents, les pauvres, ils sont largués comme on dit mais largués ou pas, il faut déjà se calmer, je pense, avant d'aller voir son médecin déjà, au moins pour les gens qui en ont vraiment besoin, essayer de se poser, voir ce qu'a l'enfant je pense et pas aller sur Internet et écouter tous les forums à la gomme qui extrapolent ! Tout ça, ça, il faut jamais le faire ! (Elle éclate de rire) Parce que justement ça pousse à aller voir le Docteur et à avoir peur donc... je pense qu'il faut déjà se calmer, voir où sont les besoins de l'enfant, voir s'il a un comportement différent ! D'habitude si l'enfant, il court partout, même en ayant de la fièvre, voilà, ça veut dire qu'il faut se calmer ! Voilà !

2370 *Donc des règles de bon sens en fait ?*

Voilà ! Moi, je vais chez le Docteur, vraiment quand ma fille en a besoin et que je peux pas aller à la pharmacie prendre les médicaments moi-même honnêtement ! Parce que sinon, si ça pouvait être libre d'accès, franchement, je le ferais ! Pour une rhino, honnêtement ! De toute façon, c'est ce qu'ils attrapent la plupart du temps ! Gastro, rhino, quand ils sont constipés, voilà ! Une fois qu'on a tous les médicaments à la maison, après c'est pas bien de faire de l'auto médication quand on ne sait pas, c'est toujours bien d'avoir... mais franchement, si c'est pour un nez qui coule ou des choses comme ça, et qu'on sait que son enfant n'est pas sensible non plus euh... moi, une fois, elle m'est montée à quarante et un de fièvre, elle m'a pas fait de convulsion donc partie de là, ma fille est quand même vachement résistante donc j'évite euh... j'enchaîne Doliprane, Advil quand elle a de la fièvre et puis basta ! Et puis, ça s'arrête là ! Ça m'embête quand elle a de la fièvre, donc je la soigne immédiatement, même quand elle en n'a pas, je lui colle du Doliprane par mesure de précaution ! Mais après voilà, là elle a des difficultés à dormir, j'ai acheté de l'homéopathie de Passiflor pour qu'elle dorme euh... voilà, je veux dire ça marche tant mieux, ça marche pas, tant pis ! Voilà, mais je vais pas aller voir le Docteur à chaque fois parce que ma fille... ça, par contre, non, je suis pas pour !

2385 *D'accord !*

Parce qu'en plus, après, ça en fait des chochottes, je veux dire ! Moi, j'ai passé toute ma vie chez les Docteurs, c'est bon quoi ! J'ai pas envie que ma fille, elle vive ça ! C'est chiant ! J'y vais encore à mon âge, bon ben parce que moi, je suis épileptique, donc j'ai pas le choix euh... voilà, j'ai pas envie que ma fille, qui est en excellente santé et qui n'a, heureusement, dieu merci, pas hérité de mon problème à moi (elle souffle) ! C'est pénible pour un enfant !

2390 *Vous êtes traitée pour votre épilepsie ?*

Ouais ! Ouais, ouais, ouais !

Donc vous êtes suivie régulièrement ?

Et ben du fait, une fois par an, oui ! Je vais demander mon ordonnance pour mes médicaments mais ça s'arrête là ! Voilà ! Je connais mon souci aussi, donc je vais pas non plus moi euh... j'y vais que quand j'en ai besoin, que quand on m'emmerde à la pharmacie parce qu'on veut me donner que des génériques, mais moi, par contre, pour mon problème à moi, je peux pas me permettre de prendre des génériques ! Mon neurologue **ne veut pas** ! Donc ça, après, c'est autre chose ! Mais pour ma fille, par contre, si on me donne des génériques, ça ne me dérange pas ! Si moi, je suis malade, que je dois prendre des génériques pour une grippe ou pour n'importe quoi, ça ne me dérange pas non plus ! C'est juste, moi pour mon problème, je ne peux pas rigoler avec ça euh... y a quand même euh... voilà des choses vachement différentes pour l'épilepsie euh... je peux pas... je suis sous carbamazépine, je peux pas changer de traitement du jour au lendemain, c'est pas possible pour moi, ça peut générer des crises ! Je suis souvent seule avec ma fille en plus car mon mari est dans la restauration, donc ça, ça serait complètement irresponsable de ma part de euh... voilà ! Mais après, pour tout le reste euh... non, génériques ça ne me dérange pas, ça met un peu plus de temps je pense à faire effet mais bon euh... ça marche (elle rigole) donc voilà ! Mais, voilà, je pense que, pour en revenir au fait que pourquoi j'emmène ma fille chez le Docteur et pas chez le pédiatre, ben parce que je pense que à la base (elle souffle), pour moi les pédiatres, ça reste des Docteurs, alors certes, ils consultent les enfants, mais si ils pouvaient plus consulter d'enfants, ils consulteraient des adultes aussi donc !

2410 *Donc ce que vous voulez dire, c'est que le plus important, c'est la personnalité du médecin et si vous avez du "feeling" ou pas ?*

Et qui est à l'écoute ! Parce que feeling ou pas, y en a des fois, c'est des abrutis, mais ils écoutent quand même ce que vous avez à leur dire, donc c'est bien ! Parce que ils savent, ils sont quand même intelligents, ils ont l'intelligence de savoir que on connaît son enfant, on vit quand même vingt quatre,

vingt quatre avec et on voit ! Après, c'est vrai qu'y a des parents qui sont pénibles, et qui sont toujours chez le Docteur parce qu'ils ont peur ! Moi, au lieu de me déplacer, des fois je téléphone, c'est tout !

Vous pouvez avoir votre médecin directement ?

2420 Oui, oui, oui, oui ! Les deux, parce qu'elles sont deux au cabinet, ça, y a pas de problème ! Justement, elles préfèrent parce que au moins ça évite euh... ben « elle a ça, vous croyez que je peux faire ça ? », « oui, oui, y a pas de problème, allez à la pharmacie de ma part » ! Et puis la pharmacie a le numéro aussi de la Doctoresse en question donc euh...

Pour vous, c'est positif ça ?

2425 Ah ben c'est pratique parce qu'au moins, on se déplace pas pour rien, on n'attend pas deux heures non plus euh...

Elle vous conseille un traitement par téléphone ?

Tout à fait ! Voilà, après, au pire, si c'est des médicaments avec remboursement, j'm'arrange aussi avec la pharmacie ! Dès qu'elle peut, elle me fait l'ordonnance et puis j'y retourne, comme ça, ça évite pareil, d'attendre deux heures dans la salle d'attente, voilà !

2430 *D'accord ! D'après vous, est-ce qu'il y a des choses qui pourraient améliorer la consultation des enfants chez le généraliste ?*

2435 Qui pourraient améliorer leur consultation ? (elle souffle) Franchement, moi j'ai rien à dire ! Honnêtement, puisque eux n'ont pas la prétention d'être spécialisés avec les enfants, honnêtement je pense que j'ai rien à reprocher ! Par contre, chiant comme je suis, si j'étais restée chez les pédiatres, là j'aurais dit, ouais grave « là, il faut tout améliorer ! » ! Il faut améliorer l'hygiène des salles d'attente, c'est dégoûtant, il faut...

Mais là vous parlez chez les pédiatres ?

Oui, oui !

Et chez le généraliste, vous ne retrouvez pas ces aspects là ?

2440 Ben non, justement parce que chez le généraliste, je ne paye pas aussi cher donc euh...

Donc quoi, cela veut dire que vous êtes moins exigeante ?

Ben carrément, parce qu'en plus de ça je suis moins exigeante, parce que c'est des gens qui se prennent... qui sont à l'écoute, ne disent pas « ah, moi je sais ! »

Mais là, vous parliez de l'hygiène de la salle d'attente ?

2445 Ben, chez mon Docteur, je n'ai pas de reproche à faire, au niveau de l'hygiène, c'est très propre euh... voilà ! Tandis que chez tous les pédiatres chez qui j'ai été, c'était dégoûtant, voilà, parce qu'il y a beaucoup de passage, ok, mais bon ben, des fois on tombe malade dans les salles d'attente et là, j'ai aucun reproche à faire au niveau de l'hygiène en tout cas, chez celle-ci ! Je ne sais pas comment ça se passe chez les autres, bien que même chez mon Docteur à moi, je n'avais aucun souci non plus à ce niveau là !

2450 Et je pense qu'y a tellement de passage, le problème chez les pédiatres d'enfants, que l'hygiène est négligée et que c'est pareil, ils tombent vite malades aussi vite dans les salles d'attente euh... on les emmène pour se faire soigner, finalement des fois, ils attrapent pire en restant en contact euh...

Mais bon, ça, ça peut aussi se passer dans une salle d'attente chez le généraliste ?

2455 Oui, mais nous, on a des fenêtres ouvertes ! Dans cette salle d'attente là, y a une fenêtre qui est quand même ouverte donc y a de l'air qui est renouvelé ! Donc ça, c'est bien ! Chose que j'avais pas chez mon autre pédiatre, où toutes les fenêtres étaient bloquées peut être par mesure de sécurité donc je trouve que c'est moins bien ! Voilà ! Et en plus, chez tous les pédiatres chez qui j'ai été, c'est pareil, c'était dégoûtant, est-ce que c'est parce qu'il y a plus d'enfants qui y passent, j'en sais rien, je sais pas, peut être, c'est fort possible ! De toute façon moi, quand ma fille, elle rentre de l'école, elle est dégueu ! Faut que je la mette au bain direct euh... donc partout où y a beaucoup d'enfants y a, y a, y a de sérieux soucis au niveau de l'hygiène, ce qui est normal ! Et puis, il peut pas y avoir une femme de ménage toute la journée, ça, j'en suis parfaitement consciente ! Mais déjà, moi qui suis attachée à ce genre de choses, ben je trouve que c'est beaucoup plus propre euh... chez mon Docteur que dans les cabinets de pédiatrie !

2460

Donc si j'ai bien compris, ça, ça compte pour vous ? C'est vraiment quelque chose que vous regardez ?

- 2465 Ah oui, oui, oui ! Ça, oui ! Et après, ben non, j'ai rien à reprocher aux médecins, ben parce que je vous dis, je les trouve beaucoup plus à l'écoute ! Peut être parce que eux sont pas spécialisés pour les enfants et se disent « bon, ben comme je suis pas spécialisé, que j'ai pas envie de me tromper, il vaut mieux que j'écoute la maman, ou quoi » ! Je sais pas moi, peut être que eux pensent ça ! Après, voilà ! Mais, c'est vrai que euh... j'aime pas aller chez les pédiatres parce que j'ai eu que des mauvaises expériences ! Je suis quand même passée par quatre pédiatres avant d'aller chez le médecin !

Mais vous auriez eu ces mêmes mauvaises expériences chez le généraliste, vous auriez changé de généraliste ?

Euh... oui, mais j'ai jamais eu de mauvaise expérience chez n'importe quel généraliste que j'ai été parce que j'ai trouvé de l'honnêteté ! Voilà, j'ai trouvé de l'honnêteté ! Plus que chez les pédiatres !

- 2475 *D'accord !*

C'est malheureux, mais c'est comme ça ! Voilà !

D'accord ! Maintenant est-ce que vous pourriez me décrire la relation qui s'est établie entre votre médecin généraliste, vous et L. ?

- 2480 Ce que j'ai adoré chez... chez euh... ma Doctoresse, c'est que dès l'instant où j'ai emmené ma fille euh... on s'est vu trois mois après, elle a reconnu ma fille ! Chose qui n'était pas arrivée (elle rit) chez le pédiatre ! Donc ça, c'était super ! Ensuite, elle a toujours un petit compliment pour ma fille, pour moi ! Parce que moi je sais que, bon, ma fille, l'autre fois, était extrêmement pénible et j'ai pas pour habitude de distribuer des fessées, moi, ça marche à la punition donc je lui ai dit calmement qu'on réglerait ça quand on rentrerait à la maison et elle m'a félicitée, elle m'a dit « vous faites vraiment les bonnes choses qu'on doit faire avec des enfants » donc ça m'a fait super plaisir parce qu'on n'a pas pour habitude de me faire ce genre de compliments forcément sur l'éducation de ma fille et puis là, j'ai eu une maman je pense en face de moi qui m'a dit « c'est bien ce que vous faites ! »

Vous pensez qu'au niveau relationnel, ça change quelque chose que ça soit une femme ?

- 2490 Non, non, du tout ! Parce que ça aurait été un homme, ça ne m'aurait pas dérangé non plus ! Un homme, ça peut aussi être un papa comme une femme peut être une maman ! Mais c'est qui m'a touchée, c'est que elle a reconnu mon éducation vis-à-vis de ma fille euh... nous, maman, qui doutons tout le temps sur l'éducation de nos enfants, ça fait plaisir quand on nous fait des compliments et que ben euh... je pense que si je l'avais pas bien fait, elle me l'aurait pas dit, mais là, le fait d'avoir bien fait avec ma fille et d'avoir adopté le bon comportement et qu'elle me l'a dit comme ça, spontanément, ça m'a fait très plaisir ! C'est peut être pas grand-chose mais euh... pour nous, qui sommes maman, ça met en confiance et ça nous fait plaisir que de temps en temps, on reconnaisse que euh... on est toujours là à dire « celui-là, il est mal élevé » machin et tout euh... euh... dans notre génération c'est vrai qu'y a beaucoup d'enfants euh... enfin des parents qui perdent pied et ça peut arriver ! Tandis que moi ben, on reconnaît mes efforts avec ma fille et euh... et ça me fait plaisir ! Voilà ! Et puis elle m'a toujours dit des choses sur ma fille qui étaient vraies, que même moi, j'avais pas forcément euh... pour moi reconnu ! Qu'elle était en avance et tout ça et on s'en est aperçu quand on l'a mis à la maternelle ! Effectivement, ma fille a de l'avance ! Mais moi, pour moi, c'était parce qu'on la stimule, c'est vrai depuis sa naissance, pour moi, elle avait de l'avance mais pas non plus euh... voilà ! Mais si, si, elle m'a toujours dit « votre fille est en avance, votre fille est en avance » !

- 2505 *Et elle a mis en place des examens particuliers ?*

- Non parce qu'elle m'a pas dit « vous devriez l'emmener... », elle m'a dit oui quand même « vous devriez lui faire passer un test du quotient », tout ça mais elle m'a pas non plus pris rendez-vous immédiatement ! Non, non ! J'ai dit « oui, oui, à l'occasion, je le lui ferai passer » ! Mais bon, pour l'instant, je pars du principe où ça presse pas ! C'est vrai que bon, à l'école, la maitresse s'en est aperçu aussi, que ma fille avait de l'avance ! Nous, on le sait ! Mais la petite n'est pas obligée de le savoir euh... pour l'instant, je trouve déjà qu'elle est petite pour rentrer à l'école donc je veux qu'elle reste avec des enfants de son âge même si parfois, ça l'ennuie euh... de toute manière, qu'elle passe un test du quotient maintenant ou après, ce sera pareil pour moi ! Si elle doit sauter une classe, ça sera que l'année prochaine et pas cette année ! Je veux pas parce qu'elle est déjà petite, elle a deux ans et demi ! Donc même si des fois elle est en avance sur d'autres enfants au niveau de la parole, au niveau de euh... c'est vrai que moi, ma fille, elle commence à lire ! C'est surprenant ! Mais après, elle a quand même son instinct de bébé, elle me dit « maman, je suis ton bébé », elle a besoin d'être rassurée, ça reste une petite fille et je pense, que moi, pour ma part, pour l'instant, j'irai pas presser le temps ! On attendra vraiment ! Si je vois qu'elle s'ennuie

2520 à l'école, qu'elle en a marre, plutôt qu'elle perturbe la classe, par respect pour les autres enfants, je lui ferai sauter une classe ! Mais de toute façon, même si je lui fais sauter une classe maintenant ou l'année prochaine, ça sera la même chose ! Elle s'ennuiera quand même (elle esquisse un large sourire) ! Voilà !

Donc ce qui vous plaît particulièrement c'est qu'elle détecte les choses ?

2525 Ah oui ! Et surtout, ce que j'ai vu, c'est qu'elle s'intéresse aux enfants et ça, c'est bien ! Et elle se rappelle des enfants sans avoir à regarder dans son dossier donc elle a une mémoire, moi je pense c'est une personne qui fait vraiment ressentir qu'elle aime vraiment son métier et qu'elle fait pas ça pour gagner du fric comme certaines personnes des fois, chez certains pédiatres où on va, où on se dit « lui, c'est bon, il a fait ce métier là, c'est vraiment pour le confort », voilà, c'est pas euh... ça, ça fait peur ! Y en a de plus en plus qui se spécialise là dedans pour le confort euh...

2530 *La spécialité de pédiatrie n'est pas une des spécialités les plus confortables ! Les pédiatres de ville font partie des médecins qui gagnent le moins et qui ont une durée de consultation qui est la plus longue ! Mais bon, ce n'est pas vraiment le propos de notre entretien !*

2535 Euh... enfin, je vais vous dire euh... moi, là, à Cagnes sur Mer, quarante huit euros la consultation, elle est pleine toute la journée, excusez moi mais entre ma Doctoresse qui prend vingt huit euros pour les enfants et vingt et un pour nous adulte et elle qui prend quarante huit euros alors que euh... je sais pas combien elle a de personnes, c'est très confortable pour cette pédiatre là et pour les autres aussi hein à Cagnes sur Mer ! Parce qu'à Cagnes sur Mer, tous les parents vous le diront, on n'est pas satisfait des pédiatres ! Ils reçoivent toute la journée, à la chaîne ! Et y a franchement, quand je vois moi le tarif de la consultation, honnêtement, c'est du profit total ! Quarante huit euros, ça commence à faire cher ! Si on doit y aller trois fois dans la semaine, même si comme je dis, on est remboursé, on n'est pas remboursé tout de suite, ça fait un sérieux trou dans le budget ! Moi, ça m'est arrivé d'en avoir pour deux cents euros de pédiatre dans la semaine parce que justement, c'était pas bien fait et tout euh... à la longue, c'est un peu saoulant quoi ! On n'est pas non plus milliardaire euh... tandis que si j'y vais trois fois pour ma fille chez le médecin, le temps que je sois remboursée certes euh... voilà, mais ça me coûte aussi moins cher pour le même diagnostic ! Et ça, c'est un sérieux problème aussi ! Parce qu'y a des gens, ils ont pas sur leur compte des sommes comme ça et euh... c'est un peu embêtant ! Et c'est **à la chaîne** ! Donc, c'est très confortable pour eux, franchement, ça, on peut pas dire le contraire ! Un pédiatre qui prend trente et un euros la consult, y a pas de souci ! Je vais partir du principe où il fait un métier, voilà, mais on voit les gens, on voit de suite même en fonction des prix hein ! Ça peut vite, vite, vite, faire penser à la personnalité justement !

2550 *C'est-à-dire ?*

Ben justement, c'est négatif total ! Pour le peu que l'enfant passe dans la salle du médecin et qui est pas du tout à l'écoute, ça fout les boules d'avoir dépensé autant quoi !

D'accord !

2555 On est plus satisfait si on dépense cher avec une bonne consultation où même, la personne prend le temps de parler, de même parler avec l'enfant !

Mais le généraliste aussi se doit de faire une "bonne consultation" ?

2560 Bien sûr ! **Et on paye moins cher** ! Donc c'est ce que je dis depuis le départ ! Le médecin fait ça dans les règles, et la plupart des généralistes que j'ai vu, font ça dans les règles, prennent quand même le temps de discuter avec vous, de savoir ce qui vous arrive, alors que quand je suis allée chez trois Pédiatres ici euh... ils prennent mon gosse, ils le foutent comme un chiot là sur la tablette d'un vétérinaire, ils le regardent vite fait, bien fait, « bon, il a ça, je vous fait l'ordonnance, bye bye, je suis pressé, y en a d'autres qui attendent ! », quoi ! Euh... non, non, non, et ça, c'est pas normal ! Dans ce cas là, ils ont qu'à se mettre au même tarif que les médecins hein ! C'est de l'abattage ! Donc c'est pas normal de payer plus cher et d'avoir des consultations **médiocres** alors qu'on paye vachement moins cher chez un Docteur et qu'on a des consultations qui sont mais (elle souffle) cent fois mieux que ça ! Moi, c'est ce qui m'est arrivé en tout cas ! J'ai eu que des soucis avec les pédiatres !

Et bien ! Vous avez beaucoup de griefs envers les pédiatres !

2570 Oui, parce que je les trouve malhonnêtes ! C'est tout ! C'est de la malhonnêteté, point barre ! Je pense qu'ils ont étudié les mêmes choses que les généralistes, même si spécialiste chez les enfants, un généraliste, il va voir un enfant faire des convulsions suite à une fièvre, il va être lucide, il va dire « bon maintenant, va falloir peut être songer à l'emmener chez un neurologue ou quoi pour lui faire passer un

électroencéphalogramme ou je ne sais quoi », si il est euh... si il a quand même la tête sur les épaules hein, mais un pédiatre, il va vous dire quoi (elle prend un air hautain) « ouais mais ça peut arriver des convulsions suite à des grosses fièvres » ! Sauf que, ben ouais, mais des convulsions, ça peut déclencher quoi ? Des cicatrices sur le cerveau, ça peut déclencher pleins de choses donc euh... voilà ! Y en a pleins qui s'en foutent, je veux dire franchement !

Vous pensez qu'il y a une différence de compétence entre pédiatres et médecins généralistes ?

Ah mais total ! Mais c'est le pire en plus ! Mais c'est même pas que je le pense, c'est que **j'en ai eu des preuves**, tout simplement !

2580 *Si je comprends bien, vous pensez que les pédiatres sont moins compétents que les médecins généralistes ?*

Ah mais carrément ! Ah mais carrément ! C'est clair, net et précis hein !

Mais là, vous généralisez ?

2585 Ah mais oui, oui, oui ! Mais je ne me permettrais pas de le dire si je ne l'avais pas vécu ! C'est que je vous dis, je suis passée par quatre pédiatres, j'ai fait tous les pédiatres de ma ville avant d'aller chez le généraliste, que j'en avais ras le bol, ils sont tous pareils quoi !
(Elle réfléchit)

2590 Hormis un ancien, un vieux de la vieille, qui a pris sa retraite maintenant ! Voilà ! Euh... parce que lui, il a consulté des tas et des tas de personnes et encore, je l'aimais bien parce qu'effectivement, il était à l'écoute ! Moi, quand ma fille est née, elle avait des problèmes intestinaux, je lui ai dit « bon, vous pensez pas qu'il serait temps de passer au lait sans lactose, peut être pour les selles », il m'a dit « oui, oui, pas de problème, de toute façon, il a jamais été conseillé pour nous êtres humains, de boire du lait de vache, allez y, testez ! », c'était juste pour tester ! On est passé au Pregestimyl ! Ma fille a été tout de suite beaucoup mieux, plus de colique, plus de problème euh... voilà !

2595 *En fait, lui était à votre écoute ?*

Oui, il était à mon écoute et en plus, je lui faisais confiance parce qu'il était quand même assez âgé, donc pour moi il avait vu beaucoup euh... même mon mari donc euh... !

Donc pour vous, c'est important l'expérience du médecin ?

Ah oui !

2600 *Et donc face à un jeune médecin, vous auriez moins confiance ?*

Ah non ! Ça, c'est dégueulasse de penser comme ça ! C'était un pédiatre qui avait de l'expérience et qui était vieux et pour moi, dans ma tête, il avait vu tellement d'enfants que ben c'est bon euh... je veux dire il est rodé ! Mais ça veut pas dire que euh... non, non, non, non, non, l'inverse n'est pas vrai ! Ce que je veux dire que lui, je lui faisais confiance à ce pédiatre là, jusqu'à ce qu'il prenne sa retraite et que même une fois, à la limite ça m'a gavé parce qu'il pouvait pas consulter ma fille donc du coup euh... j'ai du l'emmener euh... chez le Docteur parce que j'avais pas le choix, il fallait la soigner ! Mais lui, pour moi, dans ma tête, il était vieux, donc euh... quand même il devait savoir ce qu'il faisait ! C'est comme moi, ma mère, elle est plus âgée que moi, si elle me dit de faire quelque chose avec ma fille, je vais avoir tendance à l'écouter vu qu'elle a eu une enfant, qu'elle m'a eu donc euh... systématiquement, même une mère qui a eu trois gosses, je vais avoir tendance à l'écouter ! Je veux dire même si chaque enfant est différent, elle est passée par ci ou par là donc je vais avoir tendance à écouter hein ! Mais c'était à la limite le seul ! Mais il était à l'écoute lui, bizarrement, c'était un vieux de la vieille que d'autres pédiatres un peu euh... mais en plus de pas beaucoup, de quoi, de dix ans d'écart euh... que j'ai consulté ici à Cagnes sur Mer, que d'autres parents ont consulté et qui ont dit la même chose, en plus, c'est ça le pire !

2610 C'est que je suis pas la seule à penser comme ça, j'ai quand même demandé l'avis, moi avant de tirer des conclusions hâtives, on va dire, à d'autres personnes, qui pensaient, mais sans que j'influence leurs pensées, la même chose que moi ! Donc, c'est ça aussi, qui a fait que j'en ai eu marre des pédiatres ! Et que je me suis sentie mieux chez les médecins !

2615

Et est-ce que vous avez discuté de votre médecin généraliste avec d'autres parents ?

2620 Oui ! Satisfaction totale par rapport à ma pédiatre d'avant !

Donc si je comprends bien, la réputation du médecin a un impact sur vous ?

Ben, moi non ! Parce que moi, la réputation euh... en fait je suis pas là à me dire « ah, mais on m'a dit

- qu'il était... », moi je vais devoir d'abord y aller pour forger mon opinion ! Si mon opinion n'est pas bonne, je vais poser des questions aux autres personnes pour savoir quelle est leur opinion avant de tirer des conclusions ! Parce que des fois moi j'ai du caractère donc je peux me tromper aussi ! Je peux me dire
 2625 « bon, ben cette fois ci, ça s'est pas bien passé mais peut être... », je laisse toujours une deuxième chance ! Si là, vraiment, je vois que les personnes ont ressenti la même chose que moi, je me prends pas la tête, j'arrête tout de suite, c'est pas la peine d'insister, voilà ! Mais je veux quand même qu'on me conforte dans ce que je pense parce que euh... voilà ! Faut quand même avoir l'opinion de tout le monde,
 2630 faut pas tirer sur le premier lapin comme ça ! Après, c'est pas bien, je suis pas comme ça ! Mais si demain j'ai un petit jeune moi, au contraire, et qui me met en confiance et qui m'écoute, je vais pas non plus dire « ah ben il est jeune, il a pas d'expérience ! », voilà ! C'est vrai qu'on se sent toujours rassuré avec les anciens parce qu'ils ont du vécu mais euh... moi, si le Docteur est jeune, ça ne me dérange pas ! Après, je veux dire, il a fait des études et en plus, il est tout frais, il sort de la fac donc il a fait pas mal d'étude, peut
 2635 être qu'il est vachement plus dans les diagnostics euh... c'est comme quelqu'un qui vient de passer le permis hein ! Il va faire vachement plus attention sur la route que quelqu'un que ça fait dix ans ! Ça ne veut strictement rien dire !

D'accord !

- C'est très important d'avoir une personne humaine au fond en face de soi, voilà ! Faut être humain, faut être à l'écoute, voilà, c'est tout ! En fait, c'est ça ! Et je trouve qu'y a un manque d'humanité totale vis-à-vis de la médecine des enfants, c'est ce que j'ai ressenti, voilà ! Tandis que chez les généralistes, y a quand même de l'humanité, y a quand même euh... voilà ! Même si des fois, certains parents viennent pour rien, ils vont pas se faire forcément engueuler ! Oui, ben c'est normal de s'inquiéter, surtout quand on est jeune parent et c'est important, voilà, d'avoir des gens compréhensifs en face de soit et pas qui vous envoie paître « oh ben vous êtes venu pour ça ? », chose qu'on peut rencontrer chez les pédiatres aussi hein !
 2640
 2645

Donc ce que vous voulez dire, c'est que pour vous un bon médecin, il faut qu'il réponde aussi à l'angoisse des parents ?

- Tout à fait ! C'est important ça ! Voilà ! Et moi je parle d'un point de vue généralisé parce que moi, encore une fois, je tiens à le préciser, je vais jamais en étant angoissée chez le médecin, j'essaye de me canaliser ! Mais je vois beaucoup de parents, parce que moi, je suis une maman, et je discute avec d'autres parents aussi et c'est normal, parce qu'on a toujours besoin d'être dans ce petit truc, de se retrouver, et de savoir si on fait bien ou pas avec son enfant, c'est normal ! Et je pense que c'est important d'avoir l'avis des autres ! On sait pas tout comme ça et l'instinct maternel, pour moi, ça se forge petit à petit euh... moi, je suis devenue maman petit à petit ! Quand j'ai eu ma fille, j'avais vingt deux ans donc
 2650 vingt trois à peine, j'étais jeune euh... c'était nouveau pour moi, comme tout le monde quand on a son premier enfant et euh... et euh... je me suis pas dit « est-ce que je fais bien, est-ce que je fais pas bien ? », j'ai écouté personne ! Ben, un jour j'avais rendez-vous là, à la clinique pour donner le bain à ma fille, y a personne qui est venu, j'ai pris une bassine, je l'ai baignée, voilà ! J'ai fait comme je voulais à peu près !
 2660 Mais après, quand même, j'ai demandé à ma mère « oui, bon, tu crois que j'ai bien fait parce que moi j'ai fait comme ci, comme ça ? » et puis, on devient maman chaque jour un peu plus, c'est normal !

Vous diriez que vous êtes particulièrement à l'écoute de vos impressions ?

- J'essaye ! J'essaye parce que moi, je pars toujours du principe... à l'époque, je faisais pas confiance à mes intuitions et à chaque fois, mes intuitions étaient bonnes ! Donc, maintenant, j'essaye de prendre sur moi et de prendre sur mes intuitions ! En plus, moi maintenant, ma fille, elle parle, elle peut me dire ce qu'elle a !
 2665

Est-ce que ça pour vous, ça a été déterminant, le passage de votre fille au langage ? Au niveau médical, c'est plus facile ?

- Ah oui, oui ! Ben c'est normal, bien sûr ! Parce qu'un bébé, le pauvre, il peut pas dire ce qu'il a (elle sourit) ! Quand il a mal, quand il est ronchon, bon, ben, on va pouvoir vérifier à ses gencives s'il est un peu rouge ! On va pouvoir se dire « oh, ben tiens, ça y est, il arrive vers les trois mois, c'est la période où les dents vont pousser, avant ça, y a les coliques », bon, enfin bref, on sait à peu près ce qu'un bébé a ! C'est les périodes par lesquelles on est obligé de passer parce que quasi tous les bébés passent par là ! Si y a pas eu de préma, si y a pas eu beaucoup de souci avant, on a eu un beau bébé, machin et tout, du jour au lendemain, il est pas content, bon... c'est soit parce qu'il a faim, soit parce qu'il veut sa maman ou son papa, soit parce que euh... il fait des caprices ! Même si on dit que les bébés ne sont pas aptes à faire des caprices, moi je trouve que c'est faux, c'est que les bébés ont leurs petits caprices, ils sont très
 2670
 2675

intelligents, ils comprennent très vite que c'est le centre, en fait, d'intérêt de toute la maison, surtout quand ils ont des frères et sœurs, je pense qu'ils s'en aperçoivent encore plus vite parce que euh... c'est eux les petites choses donc ils aiment bien en profiter, dès qu'ils commencent à avoir un mois ! Moi, je suis pas d'accord avec tous ces trucs euh... quand je disais à certains pédiatres « ah ben oui, elle a compris... », « Ah non, non, je vous arrête tout de suite, elle comprend pas ! » euh... moi je suis pas d'accord avec ça ! Moi je suis pas d'accord avec ça ! Moi, ma fille quand elle est née, elle avait déjà les yeux ouverts donc euh... elle a gardé euh... elle a toujours eu ce truc ! Moi, quand elle était dans mon ventre, je lui faisais écouter de la musique, elle bougeait dans mon ventre, donc elle a toujours eu cet éveil ! Après, c'est ma personnalité mais ma fille, quand elle était dans mon ventre, je lui ai demandé de se retourner, je communiquais avec elle avec les gestes, avec la parole, toute seule, quand on se retrouvait toutes les deux ! Parce qu'elle était pas encore retournée, ben j'ai un bébé qui s'est retourné dans la seconde ! Et je suis repartie chez le gynécologue et je lui ai dit ! Est-ce que c'est une coïncidence ou est-ce que moi, j'ai envie d'y croire, que ma fille m'a écoutée ? Elle était réceptive à mes gestes et à ma voix et elle s'est retournée dans mon ventre ! Dès l'instant où y a ça qui se crée avec son enfant et qu'on apprend à le regarder, à être à son écoute, et à lui demander qu'est-ce qu'il a... moi depuis qu'elle est née ma fille, ça peut paraître bizarre et tout le monde me prenait pour une "tarée", mais moi, je lui parle, je lui parle tout le temps ! Elle et moi, on communique !

2695 *D'accord !*

J'ai beaucoup de gens qui me prenaient pour une folle parce que je lisais des histoires à ma fille quand elle était tout bébé ! J'ai fait rigoler pas mal de monde dans les boutiques de fringues parce que ma fille quand elle avait six mois, je lui disais « tu préfères lequel ? » ! Alors elle montrait avec le doigt parce qu'à six mois, elle disait déjà bonjour avec sa main, au revoir, et puis elle a su dire « maman... papa » très, très tôt ! A sept mois, ma fille disait « maman », à six mois elle disait « papa » euh... ben ma fille, ouais voilà, elle a marché à treize mois, elle a parlé euh... très, très tôt, elle a été propre très, très tôt aussi donc euh... elle a fait tout d'un coup elle !

D'accord ! Bon...

2705 Donc déjà j'avais aussi ce petit bout qui grandit vite et qui communiquait vachement avec moi parce que depuis qu'elle est bébé, on communique elle et moi, par des regards, par des...

Donc pour vous, si je comprends bien, le médecin qui suit votre fille doit être sur ce mode là, c'est-à-dire beaucoup dans la communication ?

Ah mais totalement !

Un médecin qui ne serait pas très expressif...

2710 Je déteste ça et ça me stresse ! Quand y a quelqu'un qui consulte notre enfant et qui nous dit que dale, qu'il est là, il regarde machin... et ce silence là, ça c'est stressant pour un enfant comme pour un adulte ! De suite, on se dit « ouh, là là, il parle pas, qu'est-ce qui se passe ? »

Vous trouvez ça angoissant ?

2715 Très ! Et ça je pense pour tout le monde hein ! Le manque de communication c'est... c'est... au lieu de dire « ben non, vous inquiétez pas, ça va » ne serait ce que au moins deux minutes après avoir fait tout le machin, voilà, c'est... c'est... ça c'est angoissant ! On a l'impression d'avoir euh... ah non, ça, je déteste ça moi ! J'ai besoin qu'on me parle !

D'accord ! Donc pour vous échanger est essentiel ?

2720 Ah oui ! Il faut, il faut, il faut ! Et ça, moi chez le généraliste, je l'ai retrouvé aussi ! De toute façon, on arrive, on s'assoit donc euh... forcément, on va déjà dire ce qui se passe, comme je disais tout à l'heure, après il consulte, et puis bon, ben voilà, y a ci, y a ça, on va donner ci, on va donner ça ! Euh... on nous explique les choses ! Quand j'ai été chez les pédiatres, j'ai pas forcément eu euh...

Vous avez besoin d'explications à quel niveau plus précisément ?

2725 Tout ! Moi j'ai toujours besoin d'explications ! De A à Z ! Voilà ! J'ai besoin d'explications euh... parce que je trouve que c'est bien, au moins on se euh... on s'inquiète pas, voilà ! On sort pas nous de la faculté de médecine ! Les termes médicaux, tout le monde n'est pas... voilà ! On peut pas tous les connaître ! Après, y a des gens comme moi qui se cultivent et qui s'intéressent à la médecine...

Quand vous dites « termes médicaux », vous voulez dire quoi exactement ?

2730 C'est-à-dire quand un médecin euh... emploie « bon elle a tel machin à cause de tel truc » mais y a des gens, ils savent pas ce que ça veut dire ! Y a des cultures qui ne savent pas ce que ça veut dire ! Y a des femmes, par exemple, orientales qui savent extrêmement bien s'y prendre avec les gosses, les calmer, les... les... soigner, mais si demain on lui dit « oui, votre enfant il fait une toux asthmatiforme », admettons ! Mais qu'est-ce qu'elle va y comprendre cette pauvre femme ?

Donc vous voulez dire que le médecin doit adapter son langage et...

2735 Voilà !

... surtout ne pas parler en jargon médical ?

Ben carrément ! Ce qui, je pense, est normal ! Voilà ! Parce que, on n'est pas tous pareil ! On se cultive pas tous forcément sur la médecine ! Voilà ! Voilà ! Après, moi je prends partout où y faut prendre ! Je sais que depuis que ma fille est née, je la masse, je lui fait des massages après son bain, j'ai pas eu peur de la tordre dans tous les sens pour euh... voilà ! Mais c'est parce que je m'intéresse à toutes les cultures et pour moi, je pense que tout le monde a sa pierre à apporter à l'édifice ! C'est pour ça que c'est beau de pouvoir communiquer avec son médecin parce que c'est là que le médecin est le plus compétent ! Parce que c'est là, qu'en communiquant avec le médecin, quand il vous dit sa façon de penser et que vous, vous demandez « qu'est-ce que je peux faire », qu'il vous donne des conseils, des vrais, parce qu'il a écouté avant ce que vous aviez à lui dire hein ! C'est un peu psychologique hein, c'est toujours ce qui se passe ! Et ben je pense que c'est bien ! Parce que ben, on fait un travail ensemble et euh... un parent qui aime son enfant de toute façon et qui est impliqué pour son enfant, qui communique ! Moi je suis pas une maman qui joue toute la journée avec sa fille hein ! Parce que moi, ça m'énerve plus qu'autre chose ! Moi, depuis que ma fille, elle est née, ça me soule ! Honnêtement, j'aime pas pouponner ! Mais ça, ça a toujours été ! J'ai qu'une hâte, c'est que ma fille soit grande pour euh... ben euh... je sais pas moi, pour aller faire du shopping avec elle, pour communiquer avec elle ! Moi, y a des tas de gens qui me disent « oh là là, j'ai peur de la crise d'adolescence », moi j'ai hâte d'être là, parce que j'ai eu ma fille jeune et je suis encore dans cette époque ! Je me rappelle de comment j'étais moi, ado ! J'aurai aimé qu'on communique avec moi ! Et donc ça, c'est important pour moi, je suis euh... là pour ma fille pour voir c'qu'elle a mais je suis là aussi pour lui dire que quand elle a rien du tout... oh, faut arrêter ! Je suis là aussi pour la forger et c'est pour ça que je suis contente quand j'ai des médecins qui sont d'accord avec moi, qui en font pas trop, mais qui en font aussi pour ma fille ! Je trouve que c'est important !

Vous avez dit que « la communication améliore la compétence » du médecin, c'est ça ?

2760 **Carrément** ! Et pourquoi ? C'est un effet... je vais pas jouer les psy ni les spécialistes, c'est un effet que euh... même un médecin, lui-même, qui emmènerait son enfant chez un spécialiste, c'est un effet **psychologique**, c'est un effet même placebo ! Lorsqu'on se sent compris et écouté, de suite on se calme, on est plus serein et on sait les gestes à adopter, c'est instinctif ! Et ça, depuis la préhistoire, quand on a la sagesse en face de soi mais que la sagesse prend en compte ce qu'on a à lui dire, on est euh... vachement, vachement plus serein ! Donc, dès l'instant où nous sommes sereins, l'enfant est serein et les choses se passent beaucoup mieux ! Moi, c'est ma façon à moi de voir les choses ! Et c'est ce que j'ai retrouvé chez les généralistes euh... qui quand même, je pense moi, comme je disais tout à l'heure, comme ils sont pas spécialisés chez les enfants mais qu'ils acceptent quand même de les voir, ils sont très à l'écoute pour ne pas se tromper ! Et c'est ça qui est fabuleux ! Parce qu'on sait tous... euh... le problème c'est que y a beaucoup de gens qui comptent sur les médecins, qui croient que c'est une science exacte, et qui laissent pas l'erreur aux médecins de diagnostic ! Ça, je suis contre !

Donc, si un médecin doute, ça ne vous fait pas peur ?

Non ! Le doute, ça me fait pas peur ! Le doute... moi je trouve que c'est honnête de dire « j'ai des doutes » ou euh... « je suis pas sûr que ce soit ça », je trouve que c'est très, très honnête ! Et il faut partir du principe où la médecine, c'est un don aussi, c'est des gens humains qui se sont lancés dans un métier normalement pour être humain ! Pour être médecin, il faut avoir cette humanité d'aimer soigner les gens, être à l'écoute parce qu'on soigne des gens ! Il faut pas faire n'importe quoi ! On s'improvise pas médecin ! On s'improvise surtout pas pédiatre non plus ! Parce que les enfants, faut pas rigoler avec quoi ! Je veux dire... voilà ! Et, un médecin qui dit « j'ai des doutes », ben c'est un bon médecin pour moi ! Parce qu'il fait pas n'importe quoi ! Quelqu'un qui me dit « je connais mon métier, je sais ce que je vous dit », ça c'est mort pour moi ! Je déteste ça !

Bon d'accord ! Si vous deviez résumer, parce que vous m'avez dit déjà beaucoup de choses très intéressantes, quelles seraient les qualités les plus importantes à avoir pour un médecin qui prendrait en charge votre fille, ce serait lesquelles ?

2785 L'humanité ! Priorité totale parce que c'est comme ça que s'est créé ce métier et euh... c'était même pas un métier à l'époque hein, quand les premiers médecins ont fait leur apparition, c'était pas un métier ! C'était... c'est Hippocrate, c'est voilà, c'est ma philosophie ! Moi je pars du principe où quand y a ce secret médical, y a ce truc d'être avec le patient, et à la base, c'est un métier et pas n'importe lequel ! **Faut être gentil, faut aimer** les gens pour être médecin, que ça soit pédiatre ou spécialiste ! Pour moi, je respecte beaucoup les médecins, je respecte même les spécialistes, je respecte beaucoup les médecins qui sont humains et qui aiment vraiment leur métier parce que malheureusement, on trouve des médecins comme j'appelle des ratés de la médecine qui ont voulu se spécialiser et qui bon, ben genre parce qu'ils avaient pas le choix, ils sont devenus généralistes, là moi je sais tout de suite m'en apercevoir, ça se voit direct ! Voilà ! Je fais confiance à mon intuition ! Je le vois, un bon médecin est humain et un mauvais médecin qui a fait ça parce qu'il avait pas le choix, il a pas ce truc là ! Voilà !

2790 *D'accord ! Alors pour finir, est-ce qu'il y aurait des choses à mettre en place pour améliorer la relation entre le médecin généraliste, le parent et l'enfant ?*

Pour ma part, non ! Parce que j'ai eu aucun souci avec les généralistes ! Non, du tout !

Bon, je vous remercie pour ce long entretien !

ENTRETIEN N°11 :

2800 Réalisé le 19/10/2012 au domicile de l'interviewée, durée 35 minutes.

Alors, est-ce que vous pouvez me dire quels types de situations vous amènent à conduire C. chez votre médecin généraliste ?

Ben, quand il est malade ! (rire gêné)

Oui ! Pouvez-vous me détailler un peu plus ?

2805 Ben là, par exemple, il a eu la fièvre la dernière fois, donc on a attendu euh... on a attendu trois jours euh... je lui ai donné du Doliprane en attendant que la fièvre elle descende, et puis quand j'ai vraiment vu qu'il toussait et que euh... la fièvre elle descendait pas, ben on a appelé... enfin là non, on a appelé SOS Médecin et après un peu plus tard, j'avais été voir le généraliste, voilà !

C'est votre généraliste à vous ?

2810 Oui ! Mais ça fait pas longtemps...

C'est le généraliste de votre conjoint aussi ?

Oui ! On est tous les trois chez le même généraliste !

D'accord ! Est-ce qu'il y a des situations ou des cas particuliers qui vous ferez hésiter à emmener C. chez le généraliste ?

2815 Ben, si je peux le soigner moi-même, j'ai pas besoin de l'emmener euh... je sais à peu près quel médicament... enfin c'est du paracétamol ou de l'ibuprofène, je sais quoi lui donner euh... par contre, si je vois que ça s'aggrave, je l'emmène chez le généraliste !

Et est-ce que vous pourriez imaginer des situations qui vous ferez consulter un autre médecin que votre médecin généraliste parce que vous penseriez qu'il ne peut pas le faire ?

2820 Ben là, c'est ce qu'on a fait la dernière fois ! On est allé aux Urgences "direct" !

Est-ce que vous pouvez m'expliquer ce qu'il s'était passé exactement ?

Ben en fait, il était monté à plus de quarante de fièvre et euh... donc on a appelé SOS Médecin et par contre, là, c'est SOS Médecin qui nous a conseillé d'aller directement aux Urgences pour faire une radio des poumons le lendemain ! Comme y avait d'autres soins à faire, soit échographie, soit radio, il nous a conseillé d'aller directement...

2825 *Donc ce que vous voulez dire, c'est que quand il y a des examens complémentaires à faire, vous allez directement aux urgences ?*

Euh... euh... ben là, c'était urgent ! Fallait faire la radio donc c'est pour ça, on a été aux Urgences "direct" ! Ça servait à rien de passer par le généraliste pour qu'il nous prescrive la radio, SOS Médecin, il nous l'a fait directement !

2830 *D'accord ! Est-ce qu'il y a encore d'autres situations qui vous ferez hésiter à consulter votre généraliste ?*

Euh... non ! Ben la première fois, je vais le voir et si après je vois que ça s'aggrave ou que ça continue, je vais voir quelqu'un d'autre !

2835 *D'accord ! Donc s'il y a un échec de traitement ?*

Oui ! Oui ! Ben, ça m'est déjà arrivé dans mes anciens généralistes, ça m'est déjà arrivé !

Racontez-moi ?

Ben, quand j'avais fait ma dépression euh...

Excusez-moi mais restons sur ce qui concerne votre fils !

2840 Ah oui, désolée ! Non, pour C., ça s'est toujours bien passé !

D'accord !

Non, mon ancien généraliste pour C. était très bien ! Il m'a toujours bien conseillé ! Il était sur Nice, il était très bien !

2845 *Donc finalement il n'y a pas trop de cas où vous hésiteriez à consulter votre médecin généraliste pour votre enfant ?*

Non ! Si je peux le soigner moi, je le fais et si vraiment il faut d'autres médicaments ou quoi, enfin...

Votre enfant n'a aucune maladie chronique ?

Non !

2850 *D'accord ! Est-ce que vous pouvez m'expliquer comment se déroule la consultation chez le généraliste pour C. habituellement ?*

Alors là, le nouveau généraliste, je suis... je suis agréablement surprise parce qu'il nous garde euh... presque une demi heure, aussi, on est en village, donc y a moins de monde et euh... il l'ausculte mais de partout ! Alors, il le déshabille euh... la dernière fois, il l'a allongé, il lui a massé le ventre euh... après euh... il a pris la tension...

2855 *Il lui a pris la tension ?*

Euh... non, non ! Je me suis trompée, je vous dis n'importe quoi ! (rire gêné) Non, c'est parce que je confondais avec moi en fait ! Euh... non mais il lui a ausculté les oreilles, il l'a pesé, il l'a vraiment... oui, il l'a fait respirer avec le euh... (elle prend un air interrogateur)

Stéthoscope ?

2860 Oui ! Mais il a vraiment euh... ça a duré euh... enfin, je sais pas, plus de trois minutes, c'était vraiment long ! Pour moi, ça m'a paru long ! Il le faisait bien respirer, il faisait couper la respiration ! Enfin, je m'en rappelle qu'à Nice, ça durait pas autant et là, il l'a vraiment bien fait !

D'accord ! Donc pour vous, c'est plutôt satisfaisant ?

2865 Oui, oui ! Il m'a posé pleins de questions, ben voilà, il m'a posé pleins de questions sur les allergies, sur tout, enfin... sur les maladies, si y avait des contre indications avec des médicaments, voilà ! Sinon, je vois pas plus euh...

Et après ?

2870 Ben là, c'était suite à la dernière maladie qu'il a eu, c'était comme une bronchite quoi ! Et on a vraiment attendu le dernier moment pour lui donner les antibiotiques euh... la première fois euh... en fait il m'avait prescrit l'antibiotique mais vraiment au bout de euh... plusieurs jours et il m'a dit si vraiment la fièvre, elle revenait en force, que là, je lui donnais l'antibiotique ! Donc j'ai vraiment attendu qu'il remonte à trente neuf, quarante pour... pour lui donner quoi !

D'accord ! Au niveau de la prescription, comment ça se passe par rapport toujours à C. ? Au niveau de l'ordonnance ? Et au niveau du carnet de santé ?

2875 Ah oui, voilà ! Oui, oui bien sûr ! J'ai pas pensé euh... oui, oui, il regarde le carnet, il écrit dedans !

Est-ce que c'est important pour vous le remplissage du carnet de santé ?

Oui ! Oui, oui !

Est-ce que vous pouvez me dire pourquoi ?

2880 Ben c'est sérieux quoi ! Au moins, ça laisse des traces sur le carnet, parce qu'après, on oublie ce qui s'est passé ! Au moins, pour les prochaines consultations ou quoi, on sait ce qui... c'est qui s'est passé ! Donc là, il a vraiment bien écrit euh... tous les soins qu'il avait fait, les médicaments !

Il le fait à chaque fois ?

Là, les deux fois, oui ! Il me semble qu'il l'avait fait les deux fois !

D'accord !

2885 Enfin, quand c'est vraiment important !

Et par rapport à l'ordonnance, est-ce que vous pouvez m'expliquer un peu comment ça se passe ?

Oui ! Il m'explique, prendre trois fois... enfin combien de fois, trois fois par jour pendant dix jours ! En plus, c'est qui est bien, c'est que son ordonnance, il la sort à l'ordinateur parce qu'avant les médecins, c'est vrai qu'ils écrivaient très mal donc on n'arrive pas bien à lire dessus ! Non là, il me le dit et puis c'est

- 2890 bien expliqué sur l'ordonnance ! C'est vraiment tout bien expliqué !
D'accord ! Pour vous, quels sont les aspects les plus importants de la consultation ?
 Euh... ben quand il l'ausculte ! L'auscultation ! Oui, parce qu'il peut passer à côté de quelque chose, enfin...
Comment vous évaluez une "bonne" auscultation ?
- 2895 Ben je vois que c'est pas bâclé, il prend le temps de euh... par exemple, pour la respiration, il prenait vraiment le temps, je le voyais dans ses yeux qu'il était vraiment... concentré ! Et puis, à chaque fois qu'on y retournait, il a fait toujours la même chose !
Donc quelque soit le motif, il refait bien tout ?
 Ah oui, oui, oui ! Oui parce qu'en tout... là, y a deux semaines, on y est allé trois fois et à chaque fois, il a refait tous les mêmes soins ! Il s'est pas dit « ben ils sont déjà venus... » !
Ça, ça vous met en confiance ?
 Oui, ça me met en confiance !
Est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à faire pour améliorer la prise en charge des enfants chez les médecins généralistes ?
- 2905 Euh... moi ce qui me pose problème, c'est l'attente ! Par exemple euh... si y a beaucoup de monde avant... moi, je l'emmène très tôt le matin comme ça, je suis sûre de pas attendre ! Et quand les petits sont malades et qu'on doit attendre et qu'ils peuvent pas venir à la maison, c'est très difficile, les pauvres enfin...
D'accord ! Et dans votre cabinet actuel, comment ça se passe ? C'est sur rendez-vous, sans rendez-vous ?
- 2910 Non, c'est sans rendez-vous mais voilà, comme on est une petite commune, c'est vrai qu'y a pas trop de monde et puis comme je vous dis, je l'emmène vraiment... lui, il ouvre à neuf heures, à neuf heures moins le quart, il est là bas et donc moi j'arrive vraiment à l'heure d'ouverture et encore, y a des personnes des fois qui sont déjà là et il ouvre plus tôt !
- 2915 *Donc en fait, c'est vous qui vous adaptez pour réduire votre temps d'attente ?*
 Mais parce que je travaille pas ! Parce que pour l'instant, je travaille pas ! Après quand je vais travailler, je sais pas comment je vais faire ! Voilà ! Là si y prend une demi heure par personne, si j'ai trois personnes devant moi, ben j'attends euh... une heure... presque deux heures !
Et vous le ferez ?
- 2920 Avec le petit, non ! Je pars ! Si je vois qu'y trop de monde, je m'en vais !
D'accord ! Ça vous est déjà arrivé ?
 Oui, ça m'est déjà arrivé, avec un ancien médecin, oui ! Et je revenais le lendemain enfin... mon ancien médecin, je faisais par rendez-vous, parce que c'était à Nice, y avait vachement plus de monde et il était obligé de faire ça quoi !
- 2925 *Et qu'est-ce que vous préférez comme système ?*
 Ben, c'est pas leur faute ! Y a tellement plus de monde, qu'ils sont obligés de... oui, par rendez-vous, c'est bien, parce qu'on arrive, on attends pas trop longtemps ! Avec rendez-vous, j'attendais environ un quart d'heure, vingt minutes quoi ! Ben sinon, si j'arrivais sans rendez-vous, c'était au minimum une heure ! A Nice, c'était comme ça !
- 2930 *Pour un adulte vous pensez que l'attente est plus supportable ?*
 Oui, un adulte, on supporte ! Mais moi quand j'étais malade, je faisais venir le médecin à la maison ! Quand c'est possible, on fait venir le médecin à la maison, oui !
Et là, pour C., est-ce que vous faites venir votre médecin à domicile ?
 Ben là, je lui ai pas demandé... je sais pas si il fait les visites à domicile ! Je pense que oui ! Je me suis pas renseignée encore !
- 2935

D'accord !

Mais si C. est vraiment malade, je le ferai venir à la maison !

D'accord ! C'est important pour vous les visites à domicile ?

2940 Oui, plutôt que de sortir le petit ! S'il est vraiment mal, je préfère le faire venir ! Je suis prête à payer plus cher... enfin, voilà ! Je sais que ça coûte plus cher les consultations à la maison !

Donc vous le ferez quand même venir même si c'est plus cher ?

Oui, oui !

D'accord ! Bon alors cela ne fait qu'un an que vous êtes ici, mais pouvez-vous me parler de la relation qui s'est établie entre le médecin généraliste, vous et C. ?

2945 Oui ! Alors déjà avec le petit, y a vraiment eu un feeling euh... le premier vaccin qu'il lui a fait, ça s'est très, très bien passé ! En fait, il m'a laissé garder C. sur moi et euh... et il a fait que lui parler euh... il lui a posé pleins de questions, ça s'est très, très bien passé ! Et à chaque fois qu'on se voit, il lui pose des questions euh... oui, y a une petite complicité, c'est vraiment agréable !

D'accord ! Vous trouvez que votre enfant est réceptif à cette attitude ?

2950 Oui ! L'ancien euh... le pédiatre euh... enfin il était plus petit aussi... mais dès qu'il voyait le pédiatre, il se mettait à pleurer ! Là, dès qu'on va chez le médecin, il me dit « on va chez le médecin ? » et ça se passe très, très bien ! Pour le vaccin, je lui ai expliqué avant mais euh... pour le vaccin, il a pleuré une fois que la piqûre elle a été faite mais après, il s'est calmé !

2955 *Et donc vous pensez que c'est l'approche qu'a le médecin généraliste qui fait que C. se sent à peu près à l'aise ?*

Ah oui, oui, oui ! Oui, parce que y en a... en fait, ils expliquent pas à l'enfant ! Il faut expliquer ce qu'il va faire et tout ! Y en a, ils arrivent, ils font la piqûre et voilà ! Donc il faut bien parler à l'enfant, lui expliquer ce qui... c'est qui va être fait ! Et là, c'est vrai que ce généraliste là, j'suis vraiment contente, j'suis bien tombée !

2960 (Pause active)

On sent que en ville euh... ils sont plus stressés donc ils peuvent pas euh... on dirait qu'ils peuvent pas faire les mêmes soins qu'euh... je sais pas, c'est peut être une idée reçue ! En ville, c'était bâclé, c'était dix minutes de consultation et vite fait, allez ordonnance et au revoir quoi ! Voilà, c'était plutôt ça !

Et alors ce que vous voulez dire, c'est que ici à La Roquette-Sur-Siagne, il prend plus le temps ?

2965 Voilà !

Et vous avez moins l'impression d'être expédiée avec votre enfant ?

On se sent vraiment important et on sait qu'euh... y a vraiment une écoute ! Y a vraiment une écoute du patient !

2970 *Est-ce que vous pouvez me préciser ce que vous voulez vraiment dire par "écoute du patient" ? C'est quelle écoute exactement ? Par rapport à vous, par rapport à C. ?*

C'est l'écoute du Docteur par rapport à ce qu'a l'enfant ou voilà ! Parce que nous, en tant que mère, on est toujours inquiète euh... on s'angoisse facilement et c'est vrai que le fait que le Docteur rassure euh... la dernière fois, C., on lui a fait une prise de sang, donc y avait des analyses qui ont été faites et euh... au niveau bactérie et voilà ! Donc il m'a bien rassurée, il m'a expliqué euh... il m'a décrit les analyses et tout, enfin, voilà !

2975

(Pause active)

Après je pense que c'est dans le caractère de la personne aussi ! Ben voilà, lui il fonctionne comme ça !

Ce que vous voulez dire, c'est que ça ne dépend pas que du lieu géographique ?

Oui, oui ! C'est pas que le lieu géographique ! C'est en fonction du caractère de la personne aussi !

2980 *C'est un homme ?*

C'est un homme, oui !

Pour vous, entre un homme et une femme médecin généraliste... ?

Non, y a pas de différence ! Moi, non, pas du tout ! Même, j'avais plus un avis que c'était plus les femmes qui euh... enfin avec les enfants, que ça se passerait peut être mieux avec les femmes, ben au contraire ! Non, non, c'est selon la personne ! L'approche qu'elle a avec l'enfant !

2985 *D'accord ! Est-ce que vous voulez rajouter quelque chose par rapport à la relation entre vous, C. et votre médecin généraliste ?*

Non, franchement, je vois pas ! Non, je vous ai tout dit ! Comme je vous ai dit, ça fait pas longtemps qu'on le consulte non plus ! Je peux pas trop en dire non plus !

2990 *Mais finalement, c'est pas mal ! Vous pouvez comparer, vu que vous avez eu une expérience avec un autre médecin généraliste !*

Mais le généraliste que j'avais à Nice, il était très bien, mais voilà quoi euh... comme y avait beaucoup de monde, il était vraiment submergé par le travail et y a des fois où pour une ordonnance, il me faisait attendre dans le couloir et... il me donnait vite l'ordonnance entre deux consultations, comme ça, j'attendais pas et...

2995 *Et ça, qu'est-ce que vous en pensez exactement, maintenant que cela se passe un peu différemment ?*

Ben, ça fait une dose de stress, même euh... voilà, que ça soit pour se garer ou pour n'importe quoi ! L'endroit où est implanté le généraliste aussi, c'est important ça !

Est-ce que vous pouvez me détailler un peu plus ?

3000 Oui, oui, oui ! Ah, ben moi, avant, en ville, c'était... c'était la galère pour aller chez le généraliste ! Déjà, je passais vingt minutes à essayer de trouver une place euh... là, bien sûr, j'arrive, y a un parking et voilà ! Oui, l'endroit c'est très important !

(Pause active)

3005 Même, souvent, j'ai mon conjoint qui m'emmenait euh... il m'attendait en bas quoi, pour pas trouver une place euh...

Donc ça, ça rajoutait un stress à la consultation, c'est ça ?

Oui, surtout si c'est avec le petit, c'est carrément stressant quoi, le petit le ressent...

D'accord ! Est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités qui sont nécessaires à un médecin pour prendre en charge les enfants ?

3010 Oui ! Oui, oui ! C'est comme une pédagogie avec euh... ben y a la patience déjà et euh... le fait de beaucoup parler, de beaucoup communiquer je pense euh... d'être souriant bien sûr ! Parce que les enfants, dès qu'ils voient un sourire, ça les détend de suite ! Je pense que si ils voient une personne qui est fermée... ils... ils vont plus être en confiance ! Ouais, déjà la parole, c'est vachement important, le fait de parler à l'enfant, c'est super important !

3015 *Donc vous, vous accordez beaucoup d'importance à la communication qu'il y a au cours de la consultation ?*

Oui ! Oui, oui ! Oui, parce que de dire « je fais ça, ça », c'est...

En fait, le médecin doit expliquer ?

Oui ! D'expliquer ! Oui, oui !

3020 *Vous pensez que cela change quelque chose pour l'enfant ?*

Oui ! Mais voilà, ça revient toujours au niveau du temps ! Voilà, il prend plus de temps et voilà, c'est ça ! Si il sent une personne qui est... pressée, que... parce qu'il y a d'autres personnes qui attendent et voilà ! Les enfants, ils le ressentent de suite !

D'accord !

3025 Que là, avec mon nouveau généraliste, bon, ben il a l'impression que... enfin, y a que lui qui passe pour l'instant et voilà, y a pas ce stress !

C'est plus serein !

3030 C'est plus serein ! Voilà, en ville, on sent toujours cette ambiance... et donc déjà, rien que l'enfant, il sent ça et quand on allait faire un vaccin ou quoi, ben de suite... il était stressé et... il se mettait à pleurer, à hurler ! Voilà !

Bon, est-ce qu'il y a d'autres qualités qui vous semblent nécessaires à un médecin pour prendre en charge les enfants ?

Franchement, je vois pas ! Non, je pense les consultations comment ça se passait, j'essaye de me remémorer un peu comment ça se passait et... enfin, je sais que l'ancien médecin que j'avais, bon, voilà, il était stressé parce qu'il était en ville, par contre au niveau de la communication, y avait tout, mais le petit, il était stressé surtout parce que voilà, y avait ce...

Cette ambiance d'urgence ?

Ouais, voilà, d'urgence ! Voilà, c'est ça ! Fallait vite que ça se passe et euh... y avait au moins dix personnes qui attendaient dans la salle d'attente quoi !

3040 *D'accord ! Vous pensez qu'une salle d'attente pleine a un impact sur le stress ?*

Oui ! Oui, oui !

Est-ce que vous imagineriez des solutions pour améliorer ça ?

Déjà, lui, l'ancien médecin, il avait mis une petite musique... et déjà que la salle, elle soit grande, spacieuse ! Parce que c'est **oppressant** une petite salle ! C'est très oppressant ! Euh... parce qu'en plus, quand on est malade... moi, je sais que je me mets pas à côté des gens, j'essaie de mettre une place vide entre chaque personne ! Parce que si une personne tousse ou quoi, je veux pas qu'elle tousse sur le petit ! Déjà, ça, ça me stresse ! Voilà, l'ancien médecin, il avait installé une petite télé euh... y avait comme des reportages qui passaient ! Et puis, y avait une musique de jazz ! Comme y avait des tableaux, ben c'est vrai que c'était plus reposant ! Voilà !

3050 *D'accord !*

Et puis, peut être installer des jeux pour les enfants, pour les aider à patienter ! C'est ce que j'ai vu dans certaines salles, des petits livres, un peu comme chez le pédiatre quoi !

Et là, dans votre cabinet actuel, il n'y a pas de petites choses pour les enfants ?

Euh... ben là je... en fait, là, y a un couloir et je vais pas dans la salle parce que justement c'est tout petit ! Donc j'attends dans le couloir ! Quand y a beaucoup de monde, là, c'est serré ! Oui, le généraliste que j'ai en ce moment, oui, c'est petit !

D'accord ! Alors, d'après vous, comment améliorer cette relation entre le médecin généraliste, vous et votre enfant ?

Ben, le problème, c'est que ça revient toujours au niveau de la personne quoi ! C'est différent... c'est peut être au niveau quand on forme les médecins, j'en sais rien, peut être, c'est au niveau de la psychologie de... entre le médecin et l'enfant hein ! C'est au niveau tout ce qui est déontologie, tout ça ! Je sais pas ! C'est...

Pour vous, est-ce qu'il y a un manque de savoir des médecins généralistes sur la manière d'aborder un enfant ?

Ben, ce que je m'aperçois, c'est que les plus anciens... enfin après ça dépend, c'est peut être pas tous, mais... là, par exemple, mon généraliste est plus jeune, donc c'est vrai que euh... peut être les plus anciens, ils s'embêtent pas à... comme avant y avait d'autres mœurs euh... enfin je sais pas, c'est peut être des idées reçues mais... là, maintenant, on s'attarde plus à la psychologie de l'enfant, avant on le faisait moins et... c'est vrai que peut être les médecins plus jeunes, on les forme mieux au niveau de ça !

3070 Mais, moi le mien, comme il est plus jeune, ça se passe vachement mieux !

D'accord !

Mais, voilà, ça reste peut être une idée reçue, y a peut être des anciens qui sont très bien avec les enfants ! Et puis, peut être qu'après, il va bien communiquer avec l'enfant mais il va pas lui prodiguer les bons soins ! Y a pas que ça non plus ! Voilà ! Ben il va avoir la bonne communication avec l'enfant, ça va très bien se passer, mais après, il va peut être pas lui donner les bons médicaments et inversement, un vieux Médecin ou quoi, il va lui faire les bons traitements et il va pas avoir cette complicité avec l'enfant ! Voilà ! Ça reste toujours délicat !

Donc là, vous parlez de la compétence ?

Oui, oui ! On peut pas avoir forcément les deux, mais le plus important, c'est le traitement, ça passe avant tout ! Voilà ! La priorité avant tout, c'est les soins ! C'est quel médicament il va lui donner !

3080

D'accord !

Qu'il puisse se rétablir ! C'est ce qu'on demande à un médecin !

(Silence)

Maintenant, si il peut avoir une complicité avec l'enfant, c'est un plus !

- 3085 *D'accord ! Est-ce que vous pouvez me raconter, vous, comment vous étiez prise en charge quand vous étiez petite ? Si c'était par un médecin généraliste, par un pédiatre ou par les deux et comment ça se passait ? Quels sont vos souvenirs ?*

- 3090 Ben... le pédiatre, j'en ai un très mauvais souvenir parce que euh... en fait, quand j'étais petite, je devais me faire opérer des végétations et en fait, on était tombé sur un mauvais pédiatre et... ça a duré, ça a duré donc mes végétations sont devenues purulentes et... ça a duré plus de deux ans ! Et du coup, j'ai une myopie qui s'est développée à cause de ça ! En fait, on a été voir plusieurs ORL et c'est grâce à... on a changé de médecin ! Et on est tombé sur un généraliste mais formidable ! Et donc c'est devenu le médecin de famille euh... dès l'âge de mes huit ans jusqu'à maintenant ! Ma mère, elle le voit toujours ! Et... donc c'est à Toulon ! Et euh... il m'a sauvée ! Il a vu de suite qu'il fallait m'opérer, voilà ! Et tous les soirs où j'étais malade euh... il appelait ma mère euh... il prenait soin... il venait me voir très tard après son travail ! Formidable ! Il était compétent et dévoué ! Il s'inquiétait pour moi ! Et là, il demande toujours de mes nouvelles !

D'accord ! Donc vous avez un très bon souvenir de votre prise en charge par votre médecin généraliste !

Autant le pédiatre, c'est comme si il m'avait complètement délaissée et le généraliste, il m'a sauvée quoi !

- 3100 *D'accord !*

Même les ORL, les spécialistes, ils avaient même pas vu ce que j'avais, ils pensaient que c'était allergique !

Est-ce que vous pensez que ces souvenirs ont orienté votre choix de faire suivre votre enfant par un médecin généraliste ?

- 3105 Non ! Non, pas du tout ! Le pédiatre que j'avais avant, il lui prodiguait des bons soins aussi mais... c'est vrai que je me méfie maintenant parce que j'ai toujours l'appréhension que le pédiatre, il prend plus cher, comme c'est un spécialiste des enfants...

Et alors ? Expliquez-moi ça !

- 3110 Ben, le pédiatre, on est obligé d'aller le voir jusqu'à l'âge des 1 ans je crois et après euh... justement comme c'était... bon y a une partie qui est remboursée, comme c'était plus cher, je me suis dit ben... autant aller voir le généraliste !

Donc au départ, vous, ce qui vous a un peu conditionné, c'est le tarif ?

Oui, le tarif !

(Silence)

- 3115 C'est vrai que pour les vaccins, j'étais plus confiante chez le pédiatre ! Et puis après, quand j'ai su que mon généraliste, il faisait les vaccins aussi, y a pas de souci ! J'avais l'impression que pas tous les généralistes faisaient les vaccins aux enfants donc euh...

D'accord ! Est-ce que vous souhaitez rajouter quelque chose à notre entretien ?

- 3120 Non ! Ben maintenant, je me méfie, que ce soit, ce qu'on lui donne en médicament, je suis toujours attentive ! La dernière fois, SOS médecins, de suite, il croyait que c'était comme une laryngite, il a voulu lui donner de la cortisone, moi de suite le mot cortisone, ça me fait peur, même si c'est que des gouttes, de suite je me suis bloquée, j'ai pas voulu ! C'était tard, c'était deux heures du matin et parce que j'étais pas sûre ! Il l'avait ausculté enfin... j'ai pas ressenti comme quoi il était sûr de son diagnostic ! Maintenant je fais plus confiance ! Comme ma mère, elle avait l'habitude de me soigner... en fait, j'ai pris ça de ma mère et euh...

C'est-à-dire, de faire de l'auto médication ?

- 3130 Voilà ! Et de pas recevoir qu'un diagnostic ! Attendre un autre ! Et au final, le matin, on est parti aux urgences, on a consulté un médecin aux urgences et finalement, il avait pas ce qu'il m'avait dit la veille et la cortisone, oui, ça l'aurait peut être calmé sur le moment ! Moi, je suis pas très médicament donc je voulais pas commencer à... c'était la première fois qu'il prenait des antibiotiques aussi ! Etant donné que je l'ai allaité un an aussi, ben j'étais fière quoi ! La cortisone, j'étais pas sûre qu'il en ait besoin ! Et au

final, il en a pas eu besoin !

D'accord ! Bon, je vous remercie !

3135 **ENTRETIEN N°12 :**

Réalisé le 21/10/2012 au domicile de l'interviewé, durée 49 minutes.

Est-ce que vous pourriez me dire ce qui vous conduit à emmener J. chez le médecin généraliste ?

3140 Euh... c'est le rhume, c'est... c'est à chaque fois que... qu'elle a de la fièvre ou des... des petits trucs comme ça hein, c'est euh... dès qu'elle commence à tousser, dès qu'elle commence à... les otites, elle parle de mal d'oreille ou... donc on va consulter pour voir ce qu'elle a et que ça s'aggrave pas !

D'accord ! Pas d'autres situations ?

Ben jusqu'ici, non !

Ok ! Est-ce qu'il y a des situations ou des exemples de maladies qui vous ferez hésiter à l'emmener chez le médecin généraliste ?

3145 Ben après, faudrait vraiment que ça soit des plaies ouvertes ou des trucs comme ça où j'irai directement euh... euh... aux urgences !

D'accord !

Parce que le généraliste, qu'est-ce qu'il va me faire ? Il peut peut-être prévoir les premiers soins mais il va m'envoyer directement voir un... chirurgien ou... je sais pas !

3150 *Vous pensez que les médecins généralistes ne peuvent pas suturer ?*

Ah si ! Si je pense mais après, suivant le cas, je sais pas du tout comment je réagirai mais c'est clair que je vais aller au plus près ! Donc le plus près pour moi, c'est à côté ! En plus, on a un médecin urgentiste et euh... généraliste qui est au dessus, qu'on connaît très bien, qui sont des amis donc... euh... ils sont de Monaco ! Et donc si on a un problème, on va les voir aussi !

3155 *D'accord ! Alors est-ce que vous pourriez me détailler comment se déroule une consultation pour J. chez le médecin généraliste ?*

3160 Alors déjà, le médecin me demande pourquoi je viens, et donc ben après, on passe dans le cabinet euh... derrière, elle la fait déshabiller et... elle l'ausculte euh... suivant... elle regarde la gorge, elle regarde les oreilles euh... elle lui pose des questions, savoir si elle a mal, si euh... des trucs comme ça, donc après, elle lui écoute les poumons, le dos... enfin c'est toujours les poumons aussi mais... (il sourit) euh... elle la pèse obligatoirement, à chaque fois, elle prend sa mesure euh... et puis bon, après, elle fait son diagnostic et euh... elle lui demande de se rhabiller !

Et après ?

Après, elle nous donne les médicaments pour elle et euh... elle nous fait les papiers !

3165 *D'accord ! Alors les papiers, c'est quoi ?*

Ben c'est... c'est... c'est l'ordonnance, voilà !

Et le carnet de santé, vous lui amenez ?

Ça dépend ! Ça dépend des fois ! Souvent j'oublie !

Vous pensez que ce n'est pas très important qu'il soit rempli ?

3170 Ben si quand même ! C'est un suivi mais euh... Bon souvent on l'emmène hein, donc elle marque c'qu'elle a fait et... à chaque fois que je l'emmène, généralement c'est S. (sa femme) qui a pris rendez-vous le matin par téléphone, en disant « ben elle peut te prendre à telle heure, vas-y, c'est ouvert » donc elle me laisse tous les papiers sur la table et euh... moi je prends les papiers, je la récupère à l'école et je l'emmène après !

3175 *Ok ! Est-ce qu'il y a des aspects particulièrement importants pour vous au cours de la consultation ?*

Non, je veux simplement que ça soit efficace et que... et qu'elle fasse son travail (il marque une pause), le mieux possible ! Après, moi ce qui m'importe le plus, c'est que J. aille mieux après, que les médicaments correspondent à ce qu'elle a euh... si c'est une toux, ben que dans les deux jours, trois jours qui viennent euh... ça soit passé ou voilà !

3180 *Donc pour vous, ce qui est primordial, c'est la compétence ?*

Bien sûr ! Après qu'elle fasse d'une façon ou d'une autre, je suis pas compétent pour dire de quelle façon ça doit être fait, déjà et... après moi, si tout ce qu'elle fait, ça fasse du bien à J. euh... voilà !

Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du déroulement de la consultation ? Il n'y a rien qui vous déplaît ?

3185 Euh... non ! Non, non, ben que ça soit Madame V. ou H. qui la voit, les deux, je trouve qu'ils discutent bien avec elle, qui la mettent à l'aise, voilà... ils jouent pas avec elle mais c'est... c'est un p'tit « allez, fais ça... » !

Ce que vous voulez dire c'est qu'ils ont une façon particulière d'aborder votre enfant ?

3190 Ben oui ! L'enfant quand on va chez le médecin, je pense qu'il appréhende quand même, si on a une personne qui est froide devant lui euh... euh... elle va plus avoir peur ou plus se... déjà qu'elle la connaît pas, elle va plus se mettre à l'écart ou euh... si la personne la libère un petit peu euh... entre parenthèses pour qu'elle soit à l'aise, elle peut lui demander ce qu'on veut ! On a été à l'hôpital euh... pour faire les végétations euh... les infirmières, elles ont été royales !

Donc là, vous me parlez de l'importance de la manière de communiquer avec l'enfant ?

3195 Ah oui, oui ! Elles ont joué avec elle, elles lui ont fait des trucs euh... elle est partie au bloc opératoire, elle avait le sourire jusque là ! Donc euh... moi quand je vois mon enfant qui a le sourire jusque là alors qu'il va se faire opérer... non, mais elle y a pas été en pleurant « maman, je veux pas y aller, papa, je veux pas y aller », c'était le petit coucou et euh... c'était plus nous qui avions peur derrière la vitre euh... que elle qui y été et du début, les infirmières, les gens qui sont venus la chercher pour la mettre au bloc opératoire, continuaient à jouer avec elle, à la faire rigoler et que... et que, ben oui, pour moi, c'est hyper important !

Donc chez le médecin généraliste, vous vous attendez à ce qu'il adopte un certain comportement avec votre fille ?

Oui ! Je pense que le mari de Madame V. n'a pas ce comportement là ! J'évite d'aller chez lui ! Je préfère elle et Monsieur H. que...

3205 *Alors est-ce que vous pourriez me dire ce qui vous convient moins dans ce type de personne ?*

Ben parce qu'il est plus autoritaire, il est plus froid, il est plus... il a une prestance qui est plus... sèche, en global ! Quand on le voit, il sourit moins, il est moins attirant ! Il répond plus sèchement à des questions et... donc pour moi, oui, pour J., c'est... ça passe moins !

D'accord !

3210 Que le Docteur N., ben on y va, il rigole déjà « ben, la petite puce, comment ça va ? », c'est déjà beaucoup plus convivial !

Ils ont une différence de génération ?

3215 Oui ! Mais après, c'est le caractère de la personne ! Y des gens qui ont quarante huit ans, qui sont des vieux croulants, y a des gens qui ont quarante huit ans, qui sont à peu près jeunes (il éclate de rire) ! Après c'est dans le caractère, soit on adore les enfants et... et... on va jouer avec eux, on va leur parler différemment, soit on est un peu en retrait, on n'aime pas forcément trop les enfants, on va rester plus froid et...

Donc vous pensez qu'un médecin généraliste qui aime les enfants va avoir une meilleure approche de votre enfant et que vous allez le sentir ?

3220 Je pense oui ! Je pense que ça se ressent dans... dans le comportement de la personne en face ! Et puis surtout... après je veux pas dire que le Docteur V. n'est pas bien, mais quand il l'ausculte, c'est pareil... mais ça sera pas pareil ! Je pense qu'il est plus froid, il est plus... peut être plus distant ou... l'examen après, il fera son travail, il fera aussi bien peut être que les deux autres ! Après c'est pas une question de compétence, c'est une question de bien-être ! Que l'enfant soit détendu, plus l'enfant est détendu euh...
3225 mieux ça se passe ! Enfin pour moi hein ! Euh... si on lui dit « le Docteur va te faire une piqure, ceci... » euh... l'enfant, il va se prosterner plus ou moins, il va pas vouloir y aller, si on lui dit « t'affoles pas, tu vas voir, le Docteur est gentil, il va jouer avec toi » ben...

Vous pensez que le médecin doit expliquer à l'enfant tout ce qui se passe au cours de la consultation ?

3230 Je pense que l'enfant, oui, il a besoin de savoir ! Nous euh... le jour où on a été à l'hôpital pour les végétations, pendant une semaine, on lui a raconté le petit livre qu'on nous avait donné, on lui a dit tout

ce qui allait être fait ! C'était un petit livre pour qu'il soit préparé à l'opération et les infirmières nous ont dit « ben vraiment vous l'avez bien préparé » ! On lui a lu le livre matin et soir pour qu'elle assimile vraiment ce qu'on allait lui faire, donc elle a pas été surprise ! A un moment, ils voulaient lui mettre de la pommade pour la piqure pour insensibiliser tout ça, elle voulait pas donc l'infirmière l'a mis sur elle
 3235 euh... elle lui a fait voir, donc après, elle a tendu son bras toute seule ! Oui, il faut expliquer aux enfants, je crois que c'est primordial euh... ils ont besoin de savoir !

Et donc au cours d'une consultation de médecine générale, c'est la même chose ?

C'est la même chose ! Euh... le Docteur N., il lui dit « attention, ça va faire froid », mais c'est des petits trucs euh... « ouvre la gorge, je vais regarder ce qui y a dedans, si t'as des petites glaires dedans ou si
 3240 c'est enflammé », il lui parle, ils essayent de la mettre en confiance ! Je pense que c'est... ouais, c'est important !

Bon alors comme vous avez une certaine expérience avec deux médecins qui vous conviennent bien pour J. et un médecin qui vous convient un peu moins bien, pouvez-vous me dire ce qu'il faudrait faire ou mettre en place pour améliorer les consultations d'enfants dans les cabinets de médecine générale ?

Je sais pas, c'est... on va en revenir à tout à l'heure, c'est je pense à la personne... c'est le caractère de la
 3245 personne qui fait que... tout le monde peut pas euh... y a des gentils, y a des méchants, dans toute la vie... ça revient à la personne ! Après changer le comportement des gens, c'est pas si facile que ça même si y a des stages, celui qui a pas envie, il le fera pas, même si il suit le stage ! Donc euh... si ça lui plaît pas, c'est pas quelque chose où il va aller vers ! Après ils sont peut être tous aptes à les soigner mais c'est
 3250 la façon de le faire ! C'est pour ça que moi je privilégie d'y aller quand c'est les deux autres personnes mais bon après... s'il faut que j'y aille et que c'est lui euh... je vais pas ne pas y aller !

D'accord ! Bon vous ne m'avez pas du tout parlé du lieu d'attente et de la durée d'attente quand vous emmenez votre enfant ?

Ah ça par contre ! Ouais après, bon c'est suivant les médecins, je vois euh... on est parti en vacances, on
 3255 a fait plusieurs cabinets de médecins pour moi, ma femme et tout, donc euh... c'est sur rendez-vous, ça va très vite euh... là, c'est pas sur rendez-vous, on attend une heure et demi ! Donc pour les enfants c'est trop long ! Donc après, ils vont faire du bruit, ils vont... et encore là, y a quelques jeux, des petits livres pour les enfants !

C'est adapté ?

Non ! Non ! Parce que c'est des jeux qui sont cassés euh... sûrement de leurs enfants, qu'ils ont mis là
 3260 mais euh... après c'est pas des jeux qui sont adaptés pour la salle d'attente euh... les enfants, y a tout âge aussi... y a trois, quatre trucs qui sont là !

Vous pensez que cela améliorerait le confort de l'enfant si il y a avait un coin plus adapté ?

Oui, oui, je pense ! Je pense parce que quand on allait chez la pédiatre, y avait un coin où y avait pleins de
 3265 jeux et donc ils allaient jouer, les parents étaient autour, les enfants jouaient entre eux !

L'attente se passait mieux ?

Ah ben bien sûr ! Même on venait les chercher, ils étaient encore sur les jouets ! Ah oui, oui, bien sûr !
 3270 Après, faut avoir de la place ! Et puis bon, chez un généraliste, vous allez avoir un enfant pour dix personnes, si on met toute une salle d'attente que de jeux et tout, c'est euh... voilà ! Mais bon, chez le pédiatre, c'est que des enfants euh... c'est sûr, y a une grande salle de jeux et souvent, c'est sur rendez-vous aussi donc on allait chez la pédiatre, on n'attendait pas une heure et demi, on attendait un quart d'heure !

Donc vous, vous préférez le système avec rendez-vous ?

Ah oui ! Oui parce que combien de fois, par exemple, pour aller au sport, j'ai une visite médicale à faire,
 3275 j'ai pas envie d'y aller, je sais que je vais passer une heure et demi ! Comment je vais faire pour y aller le moins longtemps possible ? Je vais y aller à onze heures parce qu'il ferme à midi donc à onze heures, il va en rester trois ! Si j'arrive à onze heures, ils vont me prendre, je vais attendre trois quart d'heure peut être ! Si j'y vais à deux heures, à l'ouverture, à une heure et demi, y a déjà la queue, y a déjà cinq personnes ! Je vais arriver à deux heures, je vais ressortir à quatre heures ! J'ai pas envie ! Ça me tente
 3280 pas d'y aller ! Deux heures d'attente dans la salle d'attente !

Et pour les enfants, c'est la même chose ?

Oui ! Quand je suis avec J., je dis à ma femme « je vais passer ma soirée », je la récupère à quatre heures vingt, à la demi je suis dans la salle d'attente, j'en sors, il est six heures ! Et un bon jour !

Si il y avait à côté de chez vous un cabinet de généralistes qui fonctionneraient...

3285 Avec rendez-vous ?

Avec rendez-vous, est-ce que vous pensez que vous changeriez ?

Ah j'y vais ! Ah oui ! Ah oui !

Donc pour vous, le fonctionnement sans rendez-vous est un gros inconvénient ?

3290 Ah oui ! Surtout qu'on travaille tous les deux donc je veux dire... on n'a pas beaucoup de temps ! Euh... J., je la récupère entre cinq heures et six heures, si je passe deux heures dans la salle d'attente, on fait plus rien ! Donc euh... le soir après, y a la douche, y a faire à manger, y a tout ça à préparer ! L'autre fait, j'ai été pour le... le test du badminton, il me dit « vous avez le cœur... », je lui dis « oui, après une heure et demi d'attente, je suis un peu énervé, c'est clair », il m'a allongé pendant cinq minutes pendant qu'il me consultait, tout ça, et il a repris le battement derrière, ça allait impeccable ! Il me dit « ouais, vous retombez vite », je lui dis « oui, mais je suis vite énervé aussi, moi attendre une heure et demi... » (il souffle) !

C'est pas confortable !

3300 Non, pas du tout ! Et pour les enfants, c'est pire ! Pourtant, moi je sais que le matin euh... J., ça va pas trop ou n'importe quoi, on prend rendez-vous, si c'est pas le jour même, ça sera le lendemain, mais on a un rendez-vous ! On arrive, on va attendre un quart d'heure, vingt minutes si il a un dépassement ou... voilà ! Un quart d'heure, vingt minutes, ça devient raisonnable ! Parce que n'importe où, où on va, on peut attendre un quart d'heure, vingt minutes, mais là, quand on arrive et qu'y a cinq personnes devant nous, on sait que... y a un quart d'heure par personne à peu près, grosso modo, donc cinq personnes, une heure et quart !

3305 *Est-ce qu'il vous ait déjà arrivé de repartir avec votre fille ?*

Oui, oui !

Et comment vous avez fait ?

3310 J'ai dû y aller un samedi matin, c'était plein, j'y suis retourné le samedi à onze heures, y avait deux personnes donc on a attendu mais le matin, non, je suis arrivé, ça devait être pour neuf heures ou huit heures et demi, je sais plus, huit heures et demi je crois qu'il ouvrait, je crois qu'y avait déjà cinq, six personnes !

Et est-ce qu'il vous ait déjà arrivé d'y aller, de voir qu'il y avait trop de monde, de repartir et de l'emmener soit aux urgences, soit d'appeler SOS Médecins ou d'aller consulter un autre médecin généraliste ?

3315 Non, non ! Non, parce qu'elle a jamais eu vraiment des gros trucs, ça a toujours été des rhumes, des otites euh... des petits trucs comme ça !

Et s'il arrivait que vous soyez dans une situation où vous seriez inquiet et qu'il y a beaucoup de monde devant vous, qu'est-ce que vous feriez ?

3320 Ben... on a fait une fois les urgences, mais c'était en pleine nuit, elle se déshydratait, elle vomissait, elle se déshydratait, donc ça, c'est euh... on a été, on a attendu sur place et tout mais voilà après quand on n'a pas le choix, on le fait ! On va pas risquer la vie de notre fille pour deux heures d'attente aussi hein ! Et si c'est important, oui ! Après si on peut attendre, on tousse bon, ben, ça peut attendre trois, quatre heures euh... le lendemain, c'est pas encore quelque chose qui va gêner ! Par contre euh... si elle a quarante de fièvre, on n'attend pas ! Voilà ! On n'attend pas ! Y a des priorités qui font qu'on ne passe pas outre !

3325 (Silence)

3330 Ah mais l'attente, c'est infernal ! Et des fois, c'est pour un rien ! Moi, je prends un traitement pour le mauvais cholestérol, je sais, là j'ai encore un traitement pour six mois, pour juste avoir une ordonnance, parce qu'ils vont plus me faire de bilan, prise de sang, tout ça, juste pour avoir une ordonnance de six mois euh... ça va me prendre cinq minutes pour l'avoir, il va falloir que je poirote deux heures ! Ben... j'ai pas envie ! Là, je vais y aller quatre ou cinq fois ! J'irai voir si y a du monde ! Tous les jours de la semaine, j'irai voir !

Donc j'ai bien compris que vous, vous préférez avec rendez-vous !

Ah oui ! A cent pour cent !

D'accord ! Ok !

- 3335 Parce que même des urgences, ceux qui prennent des rendez-vous, même des urgences, ils prennent entre des rendez-vous ! C'est pour ça que des fois, y a des décalages de vingt minutes ou... mais euh... oui ! Y a pas des urgences toutes les cinq minutes ! C'est pour ça, le matin, elle va pas, on la met à l'école, on appelle, on prend rendez-vous pour le soir ! Avec la pédiatre, c'était comme ça, ma femme appelait le matin, elle m'appelait au boulot euh... « j'ai téléphoné à la pédiatre, tu peux passer à cinq heures ce soir » ! « Ok, je prends la petite à quatre heures et demi, à cinq heures, j'suis là haut, tu prépares les papiers... » et puis voilà ! Et j'arrivais et dans la salle d'attente, voilà, on attendait un quart d'heure, vingt minutes, le temps que... l'autre passe ou... parce que y avait toujours euh... on peut pas être euh... on peut pas dire « chaque enfant, ça va être dix minutes, un quart d'heure » ! Y en a, c'est vingt minutes, y en a d'autre, c'est cinq minutes, tout dépend de... de l'urgence de l'enfant ! Mais bon euh... c'est plus précis ! On attend pas deux heures !

Alors maintenant on va se pencher plus précisément sur la relation qui s'est établie entre votre enfant, votre médecin généraliste et vous ? Est-ce que vous pourriez me la décrire ?

- 3350 Je pense euh... non euh... comme nous, c'est notre médecin depuis quelques années euh... non, je pense pas qu'y est une relation entre nous trois ! Bon, quand elle me consulte moi euh... elle se base sur moi et tout, elle discute avec moi, même si ma fille est là euh... quand c'est J. euh... bon, je sais pas comment dire ! Après autant le médecin femme que l'homme, ils parlent à J., ils commencent à la connaître un petit peu plus donc euh... « ah ben la demoiselle, elle grandit ou... » donc euh... je sais pas !

Donc ils s'adressent directement à elle sans passer par vous à chaque fois ?

- 3355 Non, non ! Ils lui parlent directement ! Non, non ! Ils lui causent avec elle, ils lui posent des questions « ça va à l'école ? », voilà ! Après dire qu'y a vraiment une relation, comme je vous disais tout à l'heure, J. c'est pas une enfant qui est très, très malade, on a de la chance aussi là-dessus donc on y va pas souvent non plus ! Si dans l'année, on y va trois, quatre fois, c'est à peu près tout !

Et elle comment elle le vit d'aller chez son médecin ?

- 3360 Bien ! A chaque fois, on lui dit « ben, tu vas chez le Médecin parce que tu tousses, il va te donner des médicaments pour que ça se passe » ! Ben après, c'est pareil, je pense que c'est l'explication entre euh... les parents et l'enfant !

Donc vous pensez que c'est aux parents d'expliquer ce qui va se passer en consultation ?

- 3365 Oui ! Mais il faut donner des explications pour tout ! Pour tout ! Ben pourquoi faut qu'elle range sa chambre, pourquoi euh... euh... voilà ! Pour tout ! Pourquoi faut bien qu'elle travaille à l'école, si elle veut avoir un travail et gagner de l'argent pour euh... pour pouvoir s'acheter ce qu'elle a envie euh... voilà ! C'est euh... une préparation ! Expliquer à l'enfant les choses ! Pourquoi on l'a rouspéter ! Elle est partie pleurer ben... on l'a rappelle, on lui dit « viens voir, on va t'expliquer pourquoi on a rouspéter, pourquoi on t'a dit ça » ! Je pense que l'enfant euh... il est pas bête, il a justement besoin de comprendre les choses !

- 3370 *D'accord ! Et chez son médecin, est-ce qu'il y a une discussion entre J. et lui ?*

Bon alors, elle est pas timide mais elle écoute ! Le médecin lui dit de tousser, elle tousse ! Elle l'écoute bien euh... elle a toujours été réceptive euh... à ça !

D'accord !

Y a que si on lui dit qu'on fait une pique, là....

- 3375 *Pour ce qui concerne les vaccins, c'est la pédiatre qui s'en occupait ?*

Oui ! Parce qu'avant ses trois ans, c'était la pédiatre qui l'a suivait ! Donc depuis, je crois pas qu'elle en a eu chez le généraliste ! Elle a fait une prise de sang ! Et ça s'est très bien passé euh... ben c'était pour l'opération je crois !

- 3380 *D'accord ! Est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge les enfants ?*

Ben déjà, d'aimer les enfants ! Je pense ! De savoir le mettre à l'aise ! Qu'on rigole un peu avec lui, en le décontractant facilement euh... voilà ! Je pense que c'est... après euh... d'autres qualités... déjà pour

mettre un enfant à l'aise, dans la rue, ça se voit déjà ! Une personne qu'on connaît, l'enfant va aller tout de suite vers lui parce que il sait qu'y a aucun problème ! C'est la personne en fait ! Si on aime les enfants, ça va se passer tout seul ! Je pense que c'est naturel !

3385 (Silence)

Moi je sais que quand je suis à la piscine et qu'y a cinq ou six enfants, ils vont venir jouer avec moi ! Il suffit qu'ils me voient jouer avec J. euh... voilà, je vais me retrouver avec cinq ou six gamins ! Ils savent que j'aime bien les enfants donc euh... voilà ! Mais y a d'autres papas, où ils vont pas aller vers eux !

3390 *Donc vous pensez que pour les médecins, c'est un peu pareil, les enfants le ressentent ?*

Voilà ! Ils le ressentent ! Déjà, peut-être, le premier sourire, le premier mot qui va sortir ou euh... le mettre à l'aise ! Pour l'enfant, c'est important je pense ! Donc une personne qui aime les enfants, déjà euh... voilà !

3395 *D'accord ! Alors de quelle manière pourrait-on améliorer la relation entre l'enfant, le Médecin généraliste et son parent ?*

Je sais pas ! Euh... le relationnel, c'est tellement bizarre !

Est-ce que vous pensez que la durée de consultation influe sur la possibilité de créer une bonne relation ?

Ben c'est clair ! Entre autre euh... le temps qu'il fasse sa vérification, son auscultation, tout ça, et qu'il remplisse ses papiers, c'est sûr qu'y a pas vraiment d'échange euh... de... de... de beaucoup de discussions ! On peut pas dire qu'on a une relation avec son médecin ! Moi, j'avais une relation avec mon médecin parce que euh... euh... on habitait en campagne, avec mes parents, c'était un médecin de famille qu'on avait ! C'était son père qui nous avait suivi, lui a repris le flambeau euh... on le connaissait mais depuis des années, des années euh... mes parents euh... tout le monde avait que lui et euh... quand il venait, il passait une demi heure à la maison, il buvait le café ! Quand on le déplaçait, on était à vingt cinq kilomètres, il venait avec la voiture, mais il passait, oui, une demi heure ! Il passait un quart d'heure avec moi, à côté du lit à m'ausculter, à discuter euh... y avait une telle relation, mes parents étaient cultivateurs, qu'il venait faire des photos le soir avec euh... la machine à couper le blé, avec la moissonneuse et euh... il m'a diagnostiqué des trucs dans ces moments là ! Il m'a pris en photo, il a vu que j'avais une scoliose qu'il avait jamais vu ! En prenant la photo, en la développant, il a téléphoné à mes parents « faut que P. il vienne me voir ! » et j'ai fait trois ans de rééducation, de kiné, de trucs comme ça pour une scoliose !

3405 *Donc pour vous, par rapport à vos souvenirs d'enfance, vous aviez une vraie relation avec votre médecin ?*

Ah oui !

3415 *Et de nos jours, pour vous, ce n'est plus pareil ?*

Ah non ! En un quart d'heure, y a pas le temps...

Qu'est ce qui fait d'après vous que ce n'est plus pareil aujourd'hui par rapport à ce que vous avez connu enfant ?

Je sais pas ! Je pense que euh... y a déjà, le cabinet est ouvert de telle heure à telle heure euh... y a tellement de monde dans la salle d'attente, je pense que y a pas assez de médecins déjà ! Si y avait plus de médecins, les consultations seraient peut-être un peu plus longue, y aurait peut-être un peu plus de relation, de discussion, de euh... là, on a à peine fini, on continue de discuter jusqu'à la porte parce qu'euh... y a le prochain qu'y est derrière ! Et je le comprends aussi ! Je vous dis, quand on attend deux heures dans la salle d'attente, on n'a pas envie d'attendre deux heures et demi parce qu'ils passent dix minutes à discuter euh... du soleil, du beau temps donc euh... c'est des choix ! Je pense que si le médecin voit que dans son cabinet il a que deux personnes, il va prendre plus le temps à discuter et euh... d'être un peu plus cool, disons, avec son patient ! Après, s'il en voit dix personnes dans son cabinet, dans la salle d'attente, il va dire « ben, si j'ai pas envie d'avoir une émeute dans deux heures » euh... (il rit)

3425 *Est-ce que vous avez déjà eu l'impression d'être expédié ?*

3430 Non ! Non ! Ils font leur travail euh... c'est sûr que ça doit pas être évident tous les jours ! Non ! Expédié, non ! Non, non !

En fait, vous ne retrouvez pas avec votre fille et votre médecin actuel, ce que vous avez vécu enfant avec votre médecin et vos parents ?

3435 Non ! Et puis bon euh... je pense qu'y avait eu une relation euh... c'était le médecin de nos grands parents, le médecin de nos parents ! Bon et puis c'était à la campagne ! je sais pas comment vous dire euh... bon là, maintenant, on est déplacé tous les cinq, dix ans, on est muté, faut retrouver un médecin, faut refaire ceci euh... depuis que je vois plus ce médecin là, bon là, il est en retraite, je le verrai euh... « Comment tu vas P. ? », on discuterait ! Euh... le médecin que j'ai connu à Orléans, il me voit dans la rue, il me reconnaît même pas !

3440 *C'est plus anonyme ?*

C'est plus anonyme ! Là euh... bon ça fait dix ans qu'on va là, je les voit dans la rue euh... oui ils vont me dire bonjour mais ça va s'arrêter là, ils vont pas me demander « Ben J., comment ça va ? » ! Parce que peut-être que aussi à l'époque on y allait plus souvent, que maintenant, c'est vrai qu'on n'y va pas... et puis ils voient tellement de monde que...

3445 (Il marque une pause)

On court tout le temps et eux aussi ils courent parce que ils ont du monde derrière !

Vous semblez nostalgique quand vous parlez de ça ?

3450 Ben je pense qu'on est dans une société où on devient individualiste ! C'est pas très bon ! On perd la notion d'ami, d'entraide, de chose comme ça ! Les gens sont beaucoup plus carriéristes, plus euh... individualistes ! C'est eux ! Ça tue tout le reste ! Je pourrai donner des exemples mais euh voilà ! Y a des entraides euh... comme ça, bon c'était dans le milieu de l'agriculture mais euh... une personne tombait malade, avait un cancer, pouvait plus exploiter ou n'importe quoi, c'était tous ses copains qui faisaient tourner son exploitation à tour de rôle ! C'est des trucs comme ça ! On trouve pas ça maintenant !

A quel âge êtes-vous parti du milieu rural ?

3455 Je suis parti du milieu rural quand j'avais dix huit ans pour euh... mon armée et après mon travail ! Mais ça n'empêchait pas qu'à mes vacances j'y retournais, je donnais un coup de main à mes parents !

Et c'était dans quelle région ?

A côté de Vendôme, dans le Loir et Cher ! Ils avaient une exploitation agricole euh... blé, mais doux euh... flageolets euh... enfin tout ce qui peut être cultivable !

3460 (Il marque une pause)

Donc oui, c'est des choses qu'on ne voit pas en ville ! Bon après c'était une autre époque aussi, je parle de ça, c'était y trente ans ! Maintenant c'est peut-être totalement différent aussi !

En fait vous arrivez facilement à me décrire la relation que vous aviez à l'époque avec votre médecin de famille, mais ça semble plus difficile pour vous de me décrire la relation actuelle entre votre médecin, votre enfant et vous !

3465 Pour moi, j'en ai pas ! On se connaît euh... il nous ausculte euh... il a tout son diagnostic sur son PC, parce qu'euh... il sait exactement ce que c'est et tout mais après euh... voilà ! C'est « bonjour, bonsoir » euh...

Au niveau relationnel, ça vous semble un peu vide ?

3470 Oui ! Oui, oui ! Et puis je comprends tout à fait euh... la société est comme ça ! Euh... moi, ça fait vingt huit ans que je suis dans la même société, y a vingt huit ans, c'était humain ! Maintenant, on est des numéros ! Ça fait vingt huit ans ! Y a vingt huit ans, on était huit cents et quelques voir euh... mille personnes euh... on avait un directeur, c'était une personne humaine, un PDG euh... voilà, qui était humain, qui venait nous serrait la main, qui nous disait bonjour par notre prénom ou par notre nom euh...
3475 maintenant, mon PDG, je le connais pas, c'est un hollandais, et ce qu'il veut, c'est du pognon à la fin de l'année ! Voilà ! Et euh... on est grosso modo, quatre cents ! Et là, on va dégraisser encore de quatre vingt personnes ! Donc c'est business euh... rentabilité et eux euh... tous les ans, ils veulent le chiffre !

Et vous pensez qu'en médecine, ça fonctionne de la même manière ?

3480 Non ! Peut être pas comme ça mais euh... y a... y a un problème qui existe, c'est que y a de moins en moins de médecins et de plus en plus de monde ! Donc obligatoirement y a une surcharge ! Il peut pas y avoir du relationnel tant que y a trop de monde ! Ce que je disais tout à l'heure, deux heures d'attente, on va pas attendre deux heures et demi voir trois heures ! Si on passe dix minutes de plus à faire du relationnel... c'est bien le relationnel, mais faut que euh... voilà ! Faut pouvoir le faire ! On peut plus le faire ! Ou alors, on met au (nom du quartier), on met cinq médecins ! Là, on fera du relationnel !

3485 *Et est-ce que vous pensez que cela permettrait une meilleure prise en charge ?*

Je pense que le... le... déjà avoir du relationnel avec son médecin, c'est important aussi ! Ça devrait être important ! Parce que euh... il peut nous suivre, il peut savoir vraiment comment... par rapport à ce qu'on mange, par rapport à ce qu'on vit et... et tout ça, déjà ça donne aussi un diagnostic ! Mais euh... on peut pas !

3490 *Est-ce que vous pensez que la médecine de ville telle qu'elle est pratiquée actuellement est une bonne médecine ?*

C'est pas une mauvaise médecine, ça pourrait être mieux ! Ça pourrait être mieux ! Mais après euh... on vit avec son temps et on peut pas passer outre ça !

D'accord !

3495 Mais on peut toujours tout améliorer ! Mais pour moi, la médecine de maintenant, elle est quand même... **fonctionnelle** ! Les médecins sont des bons médecins ! Ils font leur travail ! Maintenant, qu'il n'y ait pas de relationnel, c'est dommage ! Mais dans notre société actuelle, on peut pas tout avoir !

D'accord ! Est-ce que vous voulez rajouter quelque chose ?

3500 Non ! Ben comme je vous disais, c'est des petites consultations à chaque fois ! Ça s'est très bien passé ! Elle a jamais eu d'appréhension de ça !

Vous continuerez à la faire suivre dans le même cabinet ?

Oui ! Mais je préférerais que ça soit sur rendez-vous, plus rapide euh... enfin pas la consultation ! Je préfère passer une demi-heure en consultation avec le médecin que passer deux heures dans la salle d'attente !

3505 *Y a une secrétaire ?*

Non justement !

Vous trouvez que ce serait un plus ?

3510 Ben disons euh... chez la pédiatre, y avait une secrétaire ! On arrivait, on donnait le carnet de santé de la petite, elle regardait déjà tout ça, on faisait le chèque à la secrétaire donc ça gagne du temps pour le médecin qui passait plus de temps avec l'enfant !

D'accord !

Bon après, faut que ça vaille le coup aussi ! A trois, ça serait valable !

D'accord ! Je vous remercie de m'avoir accordé autant de temps pour cet entretien !

ENTRETIEN N°13 :

3515 Réalisé le 25/10/2012 sur le lieu de travail de l'interviewée, dans la salle de pause, durée 32 minutes.

Est-ce que vous pourriez me dire quels types de situation vous amène à conduire M. chez le généraliste ?

Alors euh... quand il est malade euh... alors quand il était bébé, c'était les fameuses visites euh... obligatoires, alors je me rappelle plus, je sais plus c'est quoi les visites... les vaccins ! Enfin, voilà, moi, les consultations chez mon médecin, c'est vraiment en cas de maladie ou alors les vaccinations !

3520 *Votre médecin généraliste est à Cagnes sur Mer ?*

Oui !

C'est toujours le même depuis plusieurs années ?

3525 Oui ! C'était le mien (elle rit) ! Et du coup, j'ai demandé s'il faisait aussi les enfants, enfin les tous petits, s'il me prenait en tout cas M. bébé et il a accepté ! Bon par exemple, c'est vrai qu'il prend sans rendez-vous donc quand il savait qu'il devait voir M. pour des vaccins, pour des choses comme ça, il essayait de me prendre un petit peu avant pour pas que j'attende dans la salle d'attente par rapport aux microbes etc... voilà, donc j'avais quand même ce petit privilège, en tout cas la première année ! Et pareil, si vraiment il était pas bien, il me faisait passer aussi devant les adultes par rapport à mes enfants !

3530 *D'accord ! Donc vous avez eu directement après la sortie de la maternité ce médecin généraliste et vous n'avez jamais eu de pédiatre ?*

Oui c'est ça ! Je n'ai jamais vu de pédiatre sauf à la maternité !

Ok ! Est-ce qu'il y a des situations qui vous feraient hésiter à aller le consulter pour M. ?

3535 Alors euh... non, parce que lui euh... il est assez euh... voilà quand il voit que y a quelque chose qu'il peut pas lui gérer, il m'envoie directement voir un spécialiste ou « tu vas aux urgences ou tu vas voir un tel parce que là moi euh... je suis pas euh... assez large dans mes compétences » ! Il m'oriente à chaque fois !

D'accord !

Il m'a déjà envoyé sur l'Archet parce que lui, voilà ses examens suffisaient pas...

Pour quelle situation exactement ?

3540 Euh... ben pour un comportement de M. où il me dit « écoute, je sais pas si... », voilà, il avait un comportement complètement amorphe euh... « Vas voir des radio » !

Mais qu'est-ce qu'il s'était passé ?

Ben en fait il avait rien de particulier mais son comportement l'inquiétait !

D'accord !

3545 Alors qu'il avait eu un petit peu de fièvre, un peu la toux, mais rien de plus euh... et son comportement à M. l'inquiétait et il m'a dit « tu files à l'Archet pour faire des analyses complémentaires, tu vois avec les urgences » et qui ont rien trouvé du tout !

Donc si je comprends bien, vous, ça vous met en confiance cette attitude, le fait d'orienter ?

3550 Oui ! Oui, parce que je sais que voilà, si il sait pas ou si il voit pas quelque chose, il va pas hésiter à... il va pas jouer les grands... Je sais tout et voilà !

D'accord !

Donc vraiment la confiance ! C'est ça qui me plaît aussi quoi, vous voyez, il hésite pas à envoyer vers quelqu'un !

3555 *D'accord ! Donc au final, pour tous les types de situations que vous imaginez, vous iriez en premier lieu le consulter pour votre enfant ?*

Ouais ! Ouais ! Exactement ! Après, ça m'est arrivé d'aller aux urgences parce que c'était les heures quoi ! Soit c'était la nuit, soit c'était le week-end ou des choses comme ça !

Donc si vous n'avez pas le choix, si c'est en dehors de ses heures d'ouverture...

Exactement ! Voilà, là je vais m'orienter vers euh... ben, ça m'est déjà arrivé d'appeler des médecins euh... comment on appelle ça... des médecins qui sont de garde, parce que ça s'est passé le week-end ou d'aller tout simplement aux Urgences !

(Silence)

Après bon, en touchant du bois, ils ont jamais eu vraiment des...

Vos enfants n'ont pas de problème chronique ou de traitement à prendre tous les jours ?

Non ! Donc vraiment, quand je dois aller aux Urgences, c'est parce que vraiment c'est grave ou voilà ! Après pour une fièvre ou des choses comme ça, je sais que je peux gérer la nuit ou vraiment au petit matin, je vais l'appeler ou alors appeler un médecin parce que passer tout le week-end avec des symptômes que, voilà, je connais un petit peu des fois... il m'a fait la varicelle un week-end, on est bien obligé d'avoir le sirop pour pas que ça gratte euh... voilà !

3570 *D'accord ! Est-ce que vous pourriez me détailler comment se déroule une consultation pour M. chez votre médecin généraliste ?*

Ouais ! Bon déjà euh... bon là, il est un tout petit peu plus grand mais il essaye de s'adresser à lui, à l'enfant, de savoir ce qu'il a, où est-ce qu'il a mal, pourquoi il vient et après en général, pendant qu'il le consulte et ben on... il me demande à moi les symptômes ou les signes de pourquoi je viens ! Euh... et puis après y a... il me donne le traitement qui y a à lui donner !

3575

Vous ne me parlez pas du tout de l'auscultation ?

L'auscultation ? Euh... c'est toujours expliqué ! Ses actes sont toujours expliqués envers M., il lui dit toujours c'qu'il va faire, pourquoi il le fait euh... c'est assez rapide ! Voilà, il le rassure aussi, en lui disant euh... il lui dit carrément ce qu'il a, la maladie qu'il a ! Voilà, en général... c'est succinct... c'est assez convivial !

3580

Et quand il l'examine, c'est en fonction du motif pour lequel vous venez ou...

Ouais !

... il l'ausculte entièrement ?

Ben... oui, c'est vrai ! Comme ils sont, entre guillemets (elle fait le signe des guillemets avec ses deux mains) peu malades, du coup, oui, il va peut être lui faire un petit peu plus dans la respiration, écouter son cœur euh... voir un petit peu, comment dire euh... (elle se redresse et met sa main par-dessus son épaule)

3585

Sa stature, son dos ?

Oui, c'est ça ! Exactement ! Il le pèse ! Voilà ! Mais c'est assez rapide ! Les diagnostics sont assez rapides !

3590

(Elle réfléchit)

Après, vu que je connais que lui, je ne sais pas si... par rapport à d'autres...

Vous n'avez jamais consulté un autre généraliste ?

Si, une ou deux fois ! Oui, y a eu ses remplaçants ! Ça m'est arrivé d'avoir eu ses remplaçants euh... ben, je trouve qu'y a quand même entre tous les deux, y a quand même euh... enfin, ils se connaissent aussi, y a cette confiance, il sait comment lui dire les choses s'il a quelque chose à lui faire qui risque de lui faire mal ! Voilà ! Il a les mots, il connaît M. ! Je trouve qu'y a cette complicité entre eux !

3595

Et vous, vous êtes très présente pendant la consultation ?

Oui ! Toujours !

Vous êtes à côté de M. quand il l'examine ?

Non ! En général, je suis assise ! Maintenant qu'il est un peu plus grand, il aime bien monter tout seul sur la table d'examen mais petit, oui, j'étais vraiment avec lui, c'est-à-dire de l'autre côté de la table d'examen ! Voilà ! Oui, c'est vrai ! J'étais avec lui, à ses côtés ! Maintenant, il est assez autonome ! Mais c'est vrai que oui, quand il était petit, j'étais avec lui ! Voilà, on était l'un en face de l'autre avec le médecin !

3600

3605 *Au niveau de la prescription, de l'ordonnance et du carnet de santé, est-ce que vous pourriez me dire comment ça se passe ?*

Alors, le problème c'est que le carnet de santé, j'oublie souvent de l'emmenner euh... de temps en temps,

on fait un petit peu, ben voilà, « pense à me l’emmener pour qu’on voit au niveau des vaccinations » ou le remplir, mais c’est vrai qu’il est pas aussi bien rempli que quelqu’un qui va voir un pédiatre !

3610 *D’accord !*

Moi, il a, par exemple, toutes les consultations obligatoires, un an, deux ans, enfin toutes celles euh... j’y allais pas, j’allais pas le voir exprès alors qu’il allait bien ! Voilà !

Donc pour vous, si je comprends bien, ça n’a pas tant d’importance que ça le carnet de santé ?

3615 Non ! Après, voilà, les choses euh... il a eu... M. a eu euh... on lui a fait mécaniquement, vous savez ? Il a eu le prépuce un peu étroit ! Donc il a été à Lenval, on lui a fait mécaniquement, on l’a pas opéré, ça c’est noté dans son carnet de santé ! Et euh... c’est tout (elle rit) !

D’accord ! Vous disiez tout à l’heure qu’il avait eu la varicelle ?

3620 Oui ! Ça, c’est noté, les maladies infantiles et les vaccinations ! Après, oui, y a un petit suivi parce que quand même, de temps en temps, quand je lui emmène, vous savez les fameuses questions, s’il reconnaît à trois ans euh... voilà, les petits bilans ! Après, j’ai pas de courbe de poids (elle rit) ! En même temps, j’ai des enfants qui sont en bonne santé, qui vont bien, qui ont fait des rhino, des rhumes, des angines, rien de gravissime quoi !

(Pause active)

Après, il m’a peut être rassurée aussi, voilà, quoi !

3625 *D’accord ! Et au niveau de l’ordonnance ?*

3630 Alors, il est pas très antibio (elle rit), voilà ! En général, il me donne toujours quarante huit heures à voir, il me le prescrit au cas où ! Si quarante huit heures... je l’appelle et puis voilà ! Mais sinon, si il peut éviter les antibiotiques (elle rit), il les évite ! Donc j’ai euh... ça m’est arrivé d’avoir que des anti inflammatoires par exemple, ou des petits sirops, des choses comme ça et vraiment si ça passe pas, l’antibiotique, mais effectivement il en a pas spécialement besoin ! Par contre, s’il me le prescrit, c’est qu’il en a vraiment besoin !

Est-ce que quand vous sortez du cabinet médical, vous avez le sentiment d’avoir bien compris l’ordonnance ?

Oui !

3635 *Est-ce que c’est une ordonnance manuscrite ou informatisée ?*

Elle est informatisée ! Il me l’explique avant : « tu vas lui donner le sirop trois fois par jour, les gouttes dans le nez... » ! Euh... voilà, il me dit ce qu’après il écrit sur sa feuille, mais vu que c’est pas lui qu’y l’écrit... voilà ! Et même si c’était à la main, vu qu’il m’explique avant comment je devais lui donner les médicaments...

3640 *Donc vous n’avez jamais eu de souci de compréhension ou de clarté par rapport à l’ordonnance ?*

Non !

D’accord !

3645 Ou si y en a une, c’est sur le moment ! Voilà ! Comme là, il a eu la grippe et je devais donner l’Advil et Efferalgan en même temps, et j’ai dit « ça fait peut être beaucoup en même temps, normalement c’est toutes les... enfin on peut alterner... », il me dit « ouais, mais là, par rapport à la grippe euh... » ! Il était à trente neuf, huit, neuf, il descendait même pas pendant la... enfin à peine la première heure, il descendait à trente neuf ! Sinon, après, il était à son maximum ! Et que quarante huit heures ! C’est vrai qu’au bout de quarante huit heures, plus rien ! Donc j’avais un petit peu de mal, voilà, à donner les deux, parce que je dis « quand même ! », après voilà, je l’ai pas fait la première fois et après (elle éclate de rire),

3650 quand j’ai vu que ça descendait pas, après je l’ai fait !

Vous aviez une appréhension par rapport à sa prescription ?

Ouais ! De donner les deux d’un coup !

Pourtant vous avez, il me semble, toute confiance en lui ?

3655 Ouais ! Oui ! Ben je pensais que ça allait faire beaucoup trop quoi ! C’était la première fois qu’il m’a donné de donner les deux !

Vous pensiez que c’était une erreur de sa part ?

Non, mais c'était la première fois, même par rapport à mon grand qui a treize ans, que je faisais cet acte là !

3660 *D'accord ! Alors est-ce que pour vous, il y a des aspects particulièrement importants au cours de la consultation ?*

Euh... moi c'est plus qu'il trouve le bon diagnostic ! Voilà !

Et est-ce qu'il y a une étape ou des étapes essentielles au cours de la consultation ?

Euh... comment dirai-je... euh... peut être le temps qu'il prend pour le consulter, oui ! Plutôt l'examen ! Pour moi, l'examen est important !

3665 *Est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à améliorer au cours des consultations des enfants chez les généralistes ?*

Ben des fois... ah voilà, après je pense que c'est plus par euh... c'est un peu rapide, dû à sa clientèle aussi ! Il a beaucoup de monde ! Des fois, j'ai l'impression que c'est un petit peu vite mais euh... bon ! Bon après, pour voir une gorge et pour diagnostiquer que c'est une angine, il faut peut être pas non plus qu'il me garde une demi heure ! Mais voilà, des fois je trouve que c'est... euh...

3670

Vous vous sentez un peu expédiée ?

Un petit peu, ouais ! Des fois, oui !

D'accord ! Est-ce que vous voyez autre chose pour améliorer la consultation de l'enfant ?

3675 Par rapport à l'enfant... non ! Parce que je trouve qu'il a un bon contact justement, et moi je suis vraiment satisfaite !

D'accord ! Alors le dernier point que je souhaiterai aborder, c'est au niveau purement relationnel ! Vous m'en avez un peu parlé mais est-ce que vous pouvez m'expliquer la relation qui s'est établie entre vous, votre enfant et votre médecin généraliste ?

3680 Ben déjà **la confiance** ! C'est-à-dire que comme il lui explique **tout** à M. dans ce qu'il va lui faire... et euh... par exemple, M. va dire « est-ce que ça va faire mal ? », donc sur ça, y a vraiment cette confiance ! C'est-à-dire que quand il lui dit « fais moi confiance, ça va te faire un petit peu ou pas trop mal »... voilà ! Du coup euh... il y va... il y va... comment dire... **il aime aller** chez son Docteur (elle rit) ! Voilà ! Vraiment ! Alors, il l'appelle par son prénom ! C'est (prénom du Médecin) ! Et puis, voilà, ils se tutoient ! Et euh... c'est assez amical même, tous les deux je trouve ! Y a toujours le petit truc « alors, comment ça va l'école ? » euh... toujours à savoir un petit quelque chose de sa vie d'enfant !

3685

Ça, ça vous plait ?

Oui ! Ouais ! Parce que du coup, y a autre chose que le côté médical « je t'ausculte, t'as ça ! », et voilà ! Là, y a le petit côté un peu personnel ! Et que du coup c'est ça qui fait que M. aime bien son Docteur et qu'il voudrait bien être Docteur lui aussi ! Alors on a déjà **le stéthoscope du Docteur** qu'il lui a donné et **le marteau** !

3690

Qu'il lui a donné ?

Oui ! (elle prend un air fier)
(Silence)

3695 Et pareil il aime bien les tic-tac le Docteur parce qu'il a toujours des tic-tac donc à chaque fois il lui demande « (prénom du Médecin) tu peux me donner un tic-tac ? », « oui ! » et puis l'autre fois, il lui a dit « j'en ai plus ! », alors il m'a fait acheter des tic-tac pour le Docteur (elle rit) !

D'accord ! Il s'est vraiment créé un lien un peu personnel !

Oui !

Vous pensez que ça, c'est spécifique à M. ou il est comme ça avec les autres enfants ?

3700 Non, parce qu'il est pareil avec E. (son enfant de treize ans), avec moi aussi euh... non, non, il est très professionnel mais avec côté un peu... euh... familial ! Un peu le médecin de famille !

Alors qu'est-ce que cela représente pour vous le médecin de famille ?

Ben justement, je peux peut être lui dire des choses euh... autres que sur ma santé, ça peut être peut être euh... sur mes problèmes euh... autres que médical quoi !

3705 *Il a un peu un rôle de confident, c'est ça que vous voulez dire ?*

Ouais, ouais ! Voilà !

Et pour vos enfants, c'est la même chose ?

Oui, oui ! Oui, oui ! Oui, parce qu'il lui raconte vraiment des choses qui se passent à la maison et euh... oui !

3710 *D'ordre privé ?*

Ah oui (elle éclate de rire et paraît un peu gênée) ! Complètement ! « Bon M., on n'est peut être pas obligé de tout raconter non plus sur ta vie à la maison ! » Bon des fois, ça sort assez facilement quoi ! Donc, on en rigole !

De toute façon, il est tenu au secret professionnel !

3715 Complètement ! Mais c'est plus moi qui est mal à l'aise des fois... (elle rigole) ! Voilà ! Mais des fois, il raconte des choses mais pas qu'au médecin, M., il est assez euh... voilà, la "tchatche" à tout le monde mais c'est vrai qu'il suffit qu'on lui demande de parler, il y va quoi !

D'accord ! Alors là, vous m'avez parlé de la relation entre le médecin généraliste et M., mais donc pour une consultation pour M., vous, quel type de relation y-a-t-il entre vous et le médecin généraliste ?

3720 *Comment ça se passe ?*

Ben je suis vraiment dans « qu'est-ce qu'il a, pourquoi ? », vraiment dans le questionnement ! Voilà ! Est-ce que ça va aller ? Enfin voilà ! J'ai vraiment besoin d'être rassurée par rapport à... la consultation ! Donc c'est vrai que... voilà ! Par rapport à moi là, c'est plus euh... elle va démarrer un peu... (elle fait un signe comme si elle tordait quelque chose entre ses mains) et elle va se détendre au fur et à mesure du diagnostic quoi ! Quand j'arrive, j'ai besoin de... « qu'est-ce qu'il a, ça va aller ? » ! Une fois que je suis rassurée, c'est là où on va...

Est-ce qu'il répond bien à votre angoisse de maman ?

Oui !

Est-ce qu'il vous apporte des réponses qui vous aident ?

3730 Oui !

Donc il est bien à votre écoute ?

Oui ! Complètement !

Est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge les enfants et si oui lesquelles ?

3735 Je sais que maintenant, il prend plus les enfants mon médecin ! Parce qu'il trouve que ça a énormément évolué et qu'il a pas pu lui, continuer, avec les tout petits... euh... ben voilà ! Y a pas mal de trucs qui ont bougé euh... il est pas pour, vous voyez, tout ce qui est vaccin et tout ! Lui, il a dit « moi, ça serait que de moi, j'aimerais que ça soit les infirmières et pas moi, parce que moi je suis le gentil Docteur qui va lui faire mal ! », lui il déteste faire, entre guillemets, mal aux enfants ! Pour tout ce qui est vaccin, vous voyez, quelque part, il aimait pas ! Donc je sais qu'après voilà, il a toute cette période, enfin... que j'ai appris que... ben vous voyez ma nièce qui a M., elle est obligée d'aller voir un pédiatre ! Alors, de temps en temps, elle va le voir quand c'est un nez qui coule ou que son pédiatre peut pas la prendre... mais il lui a dit « pour l'instant, je ne prends plus ! » ! Après je sais pas hein, j'ai pas été lui poser la question plus loin mais voilà ! Alors que moi, j'ai eu la chance qu'il les ai pris ! Mais moi, il me le verbalisait, quand au début il me disait « ben voilà, tu viens pour les vaccins, voilà, maintenant il va me détester ! » (elle éclate de rire) « et ça devrait pas exister, on devrait pas faire les vaccins, ça devrait être les infirmières... et quand il vient nous voir c'est que pour... bonjour Docteur, t'as un peu mal à la gorge... voilà les médicaments et puis voilà ! » ! Il aime cette relation là !

Dans quelle tranche d'âge environ se situe votre médecin ?

3750 Il doit avoir cinquante ans, cinquante cinq ans ! La cinquantaine quoi !

Donc j'en reviens à ma question... quels seraient pour vous les qualités que devraient avoir tout médecin qui s'occupe des enfants ?

Ben y a d'abord tout le relationnel quoi ! Ce relationnel avec l'enfant, la confiance, la douceur, enfin...

- 3755 mettre l'enfant vraiment en confiance par rapport au médical ! Voilà ! Aux actes qu'on va lui faire euh... même s'il se laisse pas toujours faire... « et ben écoute... », enfin voilà ! Moi, mes expériences avec mes enfants, c'est vrai que ça a toujours été plus ou moins facile... même s'il devait regarder quelque chose euh... je me rappelle de ce fameux zizi, où il a dû essayer... enfin, voilà ! C'était un petit acte un peu douloureux ! C'est vrai que ça a été un moment désagréable pour M., mais voilà, il a toujours essayé de euh... voilà, par rapport à ça, de euh... comment dire... de rassurer, d'avoir un petit acte même... une
- 3760 petite euh... de le prendre aux bras, de lui faire une bise, enfin voilà... cette relation avec l'enfant pour qu'il soit en confiance !

Donc un médecin ne doit pas être froid ?

- Carrément ! Voilà ! Pas quelqu'un qui reste sur « bonjour, je suis le Docteur et vous venez pourquoi... non, il faut faire comme ça... », voilà ! Ou certains... enfin, moi, j'en ai vu un en l'occurrence, c'était très... euh... et ça m'a pas plu du tout !
- 3765

Ça ne s'était pas très bien passé ?

- Non ! Et puis « arrête de crier, on pleure pas... machin » ! Voilà, toutes ces petites choses où zut quoi ! « et laisse toi faire, faut bien que je t'ausculte, ouvre ta bouche » ! Alors, qu'avec mon médecin, s'il veut pas l'ouvrir et ben « tiens, prend le bâton, vas-y, regarde moi la gorge » ! Enfin, voilà ! Y a toujours eu cette relation... euh...
- 3770

Ce que vous voulez dire, c'est qu'avec les enfants il faut toujours y aller en douceur, ne jamais les forcer, les contraindre ?

- Oui ! Vu que... pas pour mes enfants mais pour mon neveu... il ne voulait pas faire le vaccin, il n'aime pas les piqûres, ben, il ne lui a pas fait ! Il lui a dit « ben écoute, tant pis, moi je vais pas te forcer, je vais pas te tenir, ben tant pis ! »
- 3775

Donc vous, vous êtes pour ces méthodes, peut être aussi de part votre métier ?

- Oui ! Après, bien sûr, s'il faut faire, il faudra faire complètement ! Mais je crois que... enfin, il m'a vraiment démontré qu'on pouvait faire avec douceur, avec dialogue, avec confiance, enfin avec tout le reste et du coup, il se laisserait faire n'importe quoi !

- 3780 *Donc si j'essaie de résumer ce que vous pensez, pour vous, il est indispensable au cours d'une consultation pour un enfant, d'établir un lien de confiance, d'expliquer tout ce qui va être fait avant, d'expliquer pendant et...*

- Et de **pas mentir** aussi à l'enfant ! « Ça va faire mal ? » « Oui, ça va faire mal ! Alors si tu veux... voilà, y a la respiration, respire fort, est-ce que tu veux la main de maman, est-ce que tu veux aller dans ses bras ? » Trouver toujours une solution aussi mais « ça va faire mal, c'est vrai ! »
- 3785

Pour les vaccins ?

- Là, c'était pour les vaccins euh... et puis bon, là le "kiki", c'était quelque chose euh... enfin, il voulait voir et c'était assez... euh... il fallait un petit peu forcer, c'était un petit peu infecté... donc « oui, effectivement, t'as eu mal » ! Et c'est pas pour ça que la fois d'après « non, non, je veux pas aller chez le Docteur, il va me faire mal », parce que non !
- 3790

Parce qu'il ne s'est pas senti trahi ?

Exactement ! « Si tu me dis que ça fait mal, ok, si tu me dis que ça fait pas mal, et ben vas-y parce que je vais pas avoir mal, c'est vrai ! »

- 3795 *D'accord ! Bon, est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à mettre en place pour améliorer cette relation entre le médecin généraliste, le parent et l'enfant ?*

Ben des fois c'est... vous voyez, enfin, je sais pas comment... c'est des fois, enfin... moi, je vois, bon, un adulte qui est malade, oui, on est malade, mais quand y a mon enfant à côté qui a... c'est... vous voyez, ce serait... bon il le fait hein... mais voilà, de passer prioritaire par rapport aux autres ! Donc, des fois, c'est vrai que les gens le prennent pas toujours bien !

- 3800 *Donc c'est par rapport à l'attente dans la salle d'attente ?*

Ouais ! L'attente ! Oui, l'attente dans la salle d'attente ! Donc c'est sans rendez-vous, donc des fois y a quinze personnes ou dix personnes devant, bon ça reste un p'tit bout, alors oui, il peut attendre mais c'est vrai que... voilà, des fois, c'est un peu ça qui... qui me dérange, c'est d'attendre !

Il fonctionne sans rendez-vous votre médecin ?

- 3805 Ouais, ouais ! Après, il m'a déjà fait passer devant tout le monde en disant « excusez-moi, je vais prendre le petit garçon parce que vous voyez, il va vraiment pas bien ! », mais bon, même si c'est qu'une petite fièvre, on n'est pas bien quand même et d'attendre...

Et donc vous avez déjà eu des délais d'attente importants avec M. ?

Oh oui, hein ! Enfin, c'est tout le temps ! Souvent !

- 3810 *C'est-à-dire ?*

Une heure ! Minimum !

Est-ce que ça vous pose vraiment un problème ?

Ben, des fois oui par rapport à vraiment ce qu'il a M., des fois, bon, je le sais que c'est comme ça !

Et comment cela se passe l'attente pour M. ? Qu'est-ce qu'il fait, est-ce qu'il y a un coin adapté ?

- 3815 Oui, y a une petite table avec des livres d'enfant, des petits crayons s'il veut colorier... sinon, c'est moi qui... soit il est très jeux PSP, mon téléphone et quand vraiment ça va pas, c'est carrément allongé euh... et on attend mais c'est vraiment rare, et les fois où il est comme ça, il me le prend en général ! Ou des personnes... y en a encore des gens euh... sympas, mais c'est vraiment de moins en moins qui me disent « écoutez, allez-y, votre petit est pas bien ! » mais euh... c'était quand vraiment il était petit, petit
- 3820 maintenant euh... vous voyez, j'y suis allée l'autre fois, il avait la grippe, bon, ben, y a personne qui s'est proposé...

Et là, le médecin... vous avez besoin de lui demander ou c'est lui...

Non, c'est lui ! En général, il le voit ! Oui, c'est bien ! Après, pour moi, ben... je crois que en tant que maman euh... c'est...

- 3825 *C'est jamais assez rapide ?*

Ouais ! Voilà ! Exactement ! Après, il est pas non plus à l'agonie et quand il avait vraiment très mal ou quarante, voilà, il le voyait donc je pense qu'il a aussi son œil euh... de Docteur en voyant si c'est euh... important ! Et bébé, il faisait en sorte qu'il me voit... il ouvre son cabinet à seize heures, il me disait « viens à quatre heures moins le quart ! », voilà, « comme ça, t'attends pas dans la salle d'attente avec les microbes » et on faisait ça, voilà, tant qu'il était bébé, la première année !

- 3830 *Une dernière question pour clôturer notre entretien, vous, quand vous étiez enfant, vous étiez suivie par un médecin généraliste ? Avez-vous des souvenirs de ça ?*

Petite, petite, je crois hein, que c'était un pédiatre et après un peu plus grande... enfin je crois que c'était lui aussi mais j'étais déjà adolescente ! Enfant, j'ai pas trop de souvenirs, mais j'étais rarement malade aussi ! J'ai pas de souvenance de Docteur ! Lui, il m'a connu adolescente, mes parents le consultaient aussi et après, voilà, ça a suivi son cours, une entière confiance vis-à-vis de moi, mes parents, et du coup après moi, c'était une évidence ! C'était une évidence qu'il voit mes enfants !

- 3835 *Souhaitez-vous rajouter quelque chose ?*

Non !

- 3840 *Bon, je vous remercie !*

ENTRETIEN N°14 :

Réalisé le 25/10/2012 sur le lieu de travail de l'interviewée, dans la salle de pause, durée 44 minutes.

Alors, pour commencer, est-ce que vous pourriez me dire quels types de situation vous conduisent à emmener T. chez le médecin généraliste ?

- 3845 Euh... donc euh... là, au départ c'était toutes les visites tous les mois, voilà, donc ça, j'ai bien respecté, j'ai emmené et après, je suis une maman assez inquiète donc dès qu'il y a un peu de température ou... pas le nez qui coule, les toux, tout ça mais la fièvre ! Voilà ! La fièvre !

D'accord !

- 3850 Comme il a convulsé, j'ai tendance à... et dès le départ ! Du moins, je sais pas pourquoi, la température euh... ça me fait peur et puis il monte à quarante donc euh... du coup, je laisse pas vingt quatre heures de température ! Je sais que des fois, il faut attendre mais... voilà ! Là, j'emmène !

Il a fait une convulsion ?

- 3855 Il en a fait plusieurs ! Sa première, alors il est né en octobre, et sa première euh... il a dû la faire euh... pas son premier hiver, on va dire il a pas été malade... enfin pas trop malade la première année mis à part des nez qui coulent, mais dès qu'il a commencé la collectivité, après, l'hiver de la collectivité, sa première année de collectivité, ça a commencé ! Et voilà ! Et il en a fait plusieurs d'affilé donc dès qu'il faisait de la température, de toute manière, il avait les lèvres violettes, il tremblait et déclenchait des convulsions euh... il m'en a fait euh... pas beaucoup en soi, mais trois, quatre !

- 3860 *Donc vous étiez déjà un peu anxieuse par rapport à ce symptôme mais après ses convulsions, vous avez dû l'être plus encore ?*

Tout à fait ! C'est vrai que la première année, comme il faisait pas spécialement de température, ça allait, mais quand il m'a fait sa première convulsion, bon, maintenant, dès qu'il fait un peu de fièvre, dès le départ, je l'emmène chez le médecin ! Voilà !

Et pour vos deux premiers enfants, c'était déjà le cas ?

- 3865 Pas du tout ! Les températures, je les gérais, je les laissais, j'attendais euh... c'était vraiment avec T. ! Je pense que ça m'a fait très peur sa première convulsion ! Parce qu'A., ça allait !

C'est votre premier enfant ?

Non, c'est celui du milieu, celui de dix ans !

Et M., c'est le grand ?

- 3870 Voilà ! M. me faisait des températures assez hautes, mais il a jamais convulsé donc j'avais pas cette appréhension là ! Donc c'est surtout la température qui me fait emmener T. chez le médecin !

Est-ce qu'il y a d'autre situation à part celle là ?

- 3875 Non ! Et souvent le diagnostic du médecin quand je vais le voir, c'est fièvre isolée, fièvre isolée, fièvre isolée ! Parce que comme j'y vais de suite, y a pas de symptôme donc à chaque fois ben, ce qu'il me dit, c'est fièvre isolée ! Peut être deux jours après, y a une petite toux ouais, qui va passer, tout ça... donc souvent, c'est ça qui revient !

D'accord ! Est-ce qu'il y a des situations qui vous feraient hésiter à l'emmener chez le généraliste ?

- 3880 Non, je pense pas ! D'abord, la première fois qu'il a convulsé, c'était la nuit donc là, j'ai été aux Urgences à L'Enval ! C'était une question de commodité parce que la nuit, il est fermé le cabinet ! Voilà, sinon après, les autres fois, j'ai toujours été chez le médecin !

Pour les autres convulsions, vous aviez fait appel à...

- 3885 A elle ! Oui ! Pour ses autres convulsions... bon, la première fois, j'ai été direct aux Urgences, bon après on m'a bien rassurée, on m'a expliqué que c'était pas grave quand c'était des convulsions dues à la température et... les autres euh... y en a une, une fois, ça s'était passé la nuit, et j'ai attendu le petit matin, et je l'ai emmené chez le médecin direct par contre ! Je l'ai emmené directement chez mon médecin en lui disant qu'il avait convulsé cette nuit et qu'elle l'ausculte ! Voilà ! Mais... non sinon, j'ai rien fait...

Vous imagineriez une situation pour laquelle vous ne la consulteriez pas directement ?

3890 Euh... non ! Vraiment, je vais tout le temps la voir ! Je lui fais entièrement confiance ! Euh... j'ai fait le choix de l'emmener chez le Docteur G. et d'avoir un double avis, les enfants, on a le droit d'aller voir le médecin qu'on veut euh... question de commodité ! Parce que quand il venait à la crèche et comme j'habite loin et mon médecin de la vallée euh... quand je sortais de la crèche, elle est fermée parce que ses horaires ne correspondaient pas à mon travail, donc j'allais voir le Docteur G. ! Voilà, donc après euh... voilà, c'est une question de commodité !

Mais vous consultez finalement que des généralistes pour vos trois enfants ?

3895 Oui, pour mes trois enfants !

Et vous leur accordez toute confiance pour toutes les situations que vous pouvez rencontrer ?

Oui !

D'accord ! Alors, est-ce que vous pouvez me décrire comment se passe de manière habituelle une consultation chez votre médecin généraliste pour T. ?

3900 (Elle réfléchit et me regarde avec un air interrogateur)

Est-ce que vous pouvez me décrire les différentes étapes à partir du moment où vous passez la porte du cabinet ?

3905 Bon alors quand j'arrive, elle me demande pourquoi je suis là ! Et voilà, elle me demande ce qui m'emmène donc je lui explique euh... les symptômes que j'ai remarqués ! Donc après, elle prend T., elle lui demande de venir, il va sur sa table euh... d'examen et puis... donc là après, elle fait l'auscultation ! Voilà ! Elle est très douce donc elle lui parle beaucoup euh... et elle fait... bon alors elle fait l'auscultation par rapport aux symptômes en priorité que je lui ai dit ! Voilà, si je lui ai dit qu'il s'était plaint de l'oreille, elle va vérifier l'oreille, mais elle vérifie quand même tout le côté ORL ! Voilà ! Après ça reste des visites euh... si je viens parce qu'il est malade, elle va pas me le peser, me le mesurer, Elle fait vraiment en fonction... euh... du moins, en fonction de ce que je lui dis !

3910

Ça vous pose un problème qu'elle ne le pèse pas et qu'elle ne le mesure pas de manière systématique ?

3915 Euh... non ! Pas du tout ! Elle le fait occasionnellement, de temps en temps mais aux visites euh... du moins, quand je l'emmène, qu'il est malade, elle le fait pas... voilà ! Si elle voit que ça fait un moment qu'elle l'a pas fait, elle va le mesurer quoi ! Voilà ! Bon, le peser, si, elle est obligée de temps en temps par rapport aux médicaments mais voilà ! C'est surtout la taille...

D'accord ! Bon et ensuite, qu'est-ce qu'il se passe au cours de la consultation, elle vous rédige une ordonnance, elle remplit le carnet de santé ?

3920 Alors le carnet de santé... euh... du moins, je l'emmène pas systématiquement en fait ! Je l'emmenais beaucoup, j'étais très sérieuse au début aux visites obligatoires mais après euh... donc je l'ai tout le temps avec moi, mais après, quand il est malade, que je l'emmène chez le médecin, bien souvent elle me le demande mais je lui dis « oh, je l'ai pas pris ! » ! Voilà, donc elle a son dossier, elle note tout sur son dossier !

C'est à la main ou c'est un dossier informatisé ?

Non, c'est à la main !

3925 *D'accord ! Ça, ça ne vous pose pas de problème que le carnet de santé ne soit pas tenu de manière systématique ?*

3930 Non, parce que souvent, c'est moi qui l'emmène pas ! Alors, des fois, si elle vient à le mesurer ou à le peser, je signale si y a... moi, quand je rentre à la maison, je regarde la courbe et je marque le petit point sur la courbe moi ! Pour avoir le suivi ! Si y a une chose de particulier, je vais le noter ! Voilà ! Mais je vais pas noter le traitement, tout ça, parce que je sais que des fois, ils marquent le traitement ! Mais voilà, je marque son poids, je marque sa taille, si elle me le mesure et qu'elle me le pèse ! Voilà ! **Je note quand même moi**, si y a des choses particulières mais euh... je l'emmène pas, je l'emmène plus en fait !

D'accord ! Et au niveau de l'ordonnance ? Elle la fait à la main ou...

Elle est manuscrite, oui ! Elle l'écrit à la main son ordonnance !

3935 *Et est-ce que vous pouvez m'en toucher deux mots ?*

Alors, elle détaille ce qu'elle me prescrit en même temps qu'elle écrit, elle me fait « bon, ben, il va avoir

3940 besoin de... sirop pour la toux... », elle me marque, bon elle me dit pas le nom du médicament, mais elle me dit « voilà, il aura besoin d'un sirop euh... bon, je te mets un antibio, voilà ou sinon juste un nettoyage de nez Rhinofluimucil », voilà, elle me dit en même temps « j'te prescris un antibio, un sirop » et après, je vais à la pharmacie !

Vous arrivez à la relire son ordonnance ?

Euh...

Ou vous faites confiance à la pharmacie ?

Je fais confiance à la pharmacie ! C'est vrai que j'ai pas tendance à la relire !

3945 *D'accord ! Est-ce que pour vous il y a des aspects qui sont très importants pendant la consultation ?*

Euh... moi... du moins, ce qui me paraît important c'est euh... déjà, qu'elle prenne T. comme une personne, qu'elle lui parle, qu'elle l'ausculte pas sans rien lui dire, tout ça ! Donc ça, moi je trouve que c'est très important, et du coup, il a jamais aucune appréhension d'aller chez le Médecin, même au début, quand c'était ses vaccins... voilà ! Donc c'est vrai que pour moi, c'est important et maintenant quand il va chez le Médecin, ben ça se passe très bien ! Il appréhende pas du tout, il rentre euh... il est même plutôt à l'aise dans le cabinet euh... voilà, il va se peser tout seul, il... (elle sourit) il tourne un peu dans le cabinet quoi pendant que je lui explique et après elle le prend, elle l'ausculte et voilà !

D'accord !

3955 Donc vraiment, il est à l'aise, il est à l'aise ! Donc ça, pour moi, c'est important ! C'est... du moins, ça me ferai mal au ventre de voir qu'à chaque fois que je l'emmène chez le médecin, il pleure ou il veut pas y aller, ou c'est des hurlements euh... voilà ! Non, ça se passe vraiment très, très bien !

Pour vos deux premiers enfants, ça se passait de cette manière là ?

Ça se passait aussi comme ça, ouais !

3960 *Donc vous n'avez pas d'expérience négative des consultations de vos enfants chez le médecin généraliste ?*

Après, elle est bien de ce côté-là, après y a des choses que j'apprécie pas chez elle...

Alors, qu'est-ce que c'est que vous n'appréciez pas ?

3965 Euh... (elle semble hésiter) ses urgences ! Ses passages d'urgences ! Voilà, le jour où je l'ai emmené, qu'il avait convulsé dans la nuit, j'ai attendu trois heures dans son cabinet (elle a un air très contrarié) ! Voilà ! Donc euh... ses critères d'urgence ne me plaisent pas ! Et euh... son attente ! Elle met, des fois, une demi heure par patient donc quand y a trois personnes devant, on attend deux heures... voilà ! **C'est très, très long !**

C'est sans rendez-vous ?

3970 C'est sans rendez-vous le matin, de huit heures et demi à midi, et... après, comme c'est un Médecin de montagne, je sais pas comment on dit euh... elle fait des consultations à domicile mais elle consulte que Gilette et après, elle reprend à quatre heures et de quatre à sept heures, c'est sur rendez-vous ! Voilà !

Et malgré les rendez-vous, il y a autant d'attente ?

Ah oui ! Y a énormément d'attente ! Ses déplacements l'après midi, je sais pas comment elle les fait parce que elle est dans son cabinet du coup jusqu'à quatorze, quinze heures des fois !

3975 *Elle prend beaucoup de retard ?*

Ah oui, énormément !

Et du coup, comment fonctionnez-vous avec votre fils ?

3980 Et ben, quand c'est pas de l'urgence, quand c'est pas de l'urgence, je prends des rendez-vous, c'est-à-dire les visites obligatoires, après quand il est malade (elle souffle), souvent quand j'étais à la crèche, je l'emménais chez G. donc ça me posait pas de souci ! Voilà et... si c'est un mercredi euh... alors le samedi, c'est fermé, et si je dois l'emmener un mercredi, ben... j'attends !

Et vous attendez combien de temps ?

Ben, j'attends la matinée ! Je sais que si j'y vais le matin... ben je ressorts à midi ! Donc ça fait très long !

Donc ça, c'est vraiment le côté euh...

3985 *Donc ce point là, ce serait à améliorer pour la prise en charge des enfants ?*

Moi, oui, je pense ! Je pense que... du moins, y a des priorités, ben je veux dire, c'est vrai que le matin, quand on arrive euh... que ça ouvre à huit heures et demi et qu'y a déjà dix personnes devant, on se demande où est l'urgence ! Parce qu'y a des gens qui viennent juste faire un petit contrôle ! Donc ils pourraient prendre des rendez-vous ! Voilà ! Après, c'est un avis personnel !

3990 *D'accord ! Mais bon, l'attente vous pose clairement un problème !*

Ah oui ! C'est très, très long !

Est-ce que vous pensez que vous acceptez mieux l'attente quand il s'agit d'une consultation pour vous ou pour un autre adulte ? Ou finalement l'attente est tout aussi contraignante que ce soit pour un enfant ou pour un adulte ?

3995 Moi, je trouve ça long que ce soit pour moi ou pour lui dans le cadre de mon médecin hein, parce qu'il est spécialement long... enfin elle ! Mais euh... c'est vrai que quand on est avec son enfant dans la salle d'attente, c'est toujours euh... embêtant, parce que quand c'est pour nous, à la limite on dit « on attend, on attend » mais quand y a le petit, qu'on voit qu'il est amorphe dans les bras, qu'il bouge pas, qu'il faut attendre son tour pour passer ou que quand il est plus petit ben, y a l'heure du biberon, y a le repas, y a le machin et que pour lui, c'est trop long et qu'on doit caser ça... voilà ! Donc c'est vrai que c'est pénible !
4000 Parce qu'autant pour soi, on peut décaler notre repas, on peut faire euh... c'est pas grave mais le petit, c'est plus dur !

D'accord !

4005 Et puis la pharmacie, quand on sort, c'est pas spécialement qu'elle reste ouverte ! Parce que elle ferme... du moins, pendant l'heure du repas et elle réouvre qu'à quatre heures ! Donc des fois, les ordonnances, on peut pas avoir le traitement euh... tout de suite, donc on le décale, on le commence que le soir ! Donc c'est vrai que c'est pénible ça !

D'accord !

C'est vraiment son point noir ça !

4010 *C'est peut être aussi parce que c'est un médecin qui est en rural et que...*

Tout à fait ! C'est le seul médecin qu'on a à (nom du village) et donc il regroupe plusieurs villages !

Mais elle est seule dans son cabinet ? Ou elle a des associés ?

Non, elle a... un associé mais ils sont à tour de rôle, ils sont jamais tous les deux ! Ils se relaient au niveau de la permanence mais ils sont pas ensemble pour se répartir les clients, les patients !

4015 *Ok ! Alors maintenant, est-ce que vous pourriez me parler du relationnel ? Qu'elle est la relation qui s'est établie entre votre médecin généraliste, T. et vous ?*

4020 Euh... personnellement, moi, ça reste un Docteur ! J'ai pas d'affinité particulière avec elle, même si elle nous connaît très bien, quand j'arrive, elle dit « bonjour Karine », voilà, elle connaît ma famille euh... ma vie euh... euh... mais pour moi, personnellement, ça reste un Docteur ! Et y a aussi quelque chose qui me dérange, c'est qu'elle fait la bise à ses patients donc euh... ça, c'est quelque chose que... bon je trouve ça dérangeant, je trouve que ça véhicule assez de microbes dans une salle d'attente, si en plus de ça, c'est le médecin qui les véhicule (elle sourit) ! Mais bon, elle m'a expliqué pourquoi, je lui ai déjà dit !

Comment ça ?

4025 Ben parce qu'elle préfère faire la bise que serrer la main ! Parce qu'elle me dit que la main, ça véhicule beaucoup plus que les joues !

Alors ce qui vous pose un problème par rapport à ça, c'est uniquement pour les microbes ?

4030 Alors je pense que ce qui me dérange c'est la distance qu'elle ne met pas avec ses patients ! Elle, elle discute beaucoup, elle aime bien euh... parler avec ses clients comme elle peut le faire avec les enfants, tout ça ! Euh... et du coup, oui, je pense que c'est la distance... y a pas que le passage de microbes, je pense aussi, c'est la distance qu'elle met pas avec ses patients !

Donc vous, ça vous pose un problème ? Vous trouvez qu'elle est trop... familière ?

Oui ! Je pense que c'est du aussi pour ça qu'on attend beaucoup dans la salle d'attente, parce que des fois, y a des gens qui restent une demi heure, trois quart d'heure et je pense que y a de ça aussi ! Y a des gens qui viennent pour parler ! Voilà !

4035 *C'est étonnant ce que vous me dites car beaucoup de patients se plaignent que leur médecin justement ne prenne pas plus de temps pour discuter !*

Moi je pensais que c'était euh... véhiculer des microbes au début donc ça me gênait ! Donc quand je lui ai demandé « vous savez, je suis malade », tout ça, parce que je viens parce que je suis malade par exemple, ou pour mon enfant si je lui fais la bise, c'est pas grave... moi si je viens que je suis malade, que je lui fais la bise... ! Mais bon, c'est vrai que quand elle fait la bise, c'est vraiment euh... délicat, elle tourne bien la tête, tout ça ! Et elle me dit « je préfère faire la bise à mes patients que leur serrer la main parce que la main véhicule plus » ! Après... c'est un bon argument (elle semble gênée) !

Ça vous met mal à l'aise ?

4045 Ah non, pas du tout ! De faire la bise, pas du tout ! Mais moi, c'est quelque chose qui m'a choqué au départ parce que euh... je suis restée surprise bon !

Mais, elle le fait dès le début ?

Non ! Après, quand elle a commencé à voir que je venais plusieurs fois... du moins, je venais pour moi, mes enfants, tout ça, ça s'est instauré progressivement ! Voilà !

(Silence)

4050 Bon maintenant, ça me gêne plus mais c'est quelque chose qui m'a choqué et je l'avais interpellée pour lui demander ! Voilà !

Ok ! Bon alors du coup, comment décririez-vous la relation que vous avez quand vous emmenez T. ?

Humm... J'ai du mal ! Elle va me dire « bonjour K. », je vais pas lui dire « bonjour M. » ! Voilà ! Bon, je l'appelle pas en disant « bonjour Docteur » (elle éclate de rire) !

4055 *Pourquoi ?*

Ça fait trop de distance ! Je lui dis « bonjour » et après je rentre ! Voilà ! Et après euh... je sais pas comment définir mes relations mais... voilà, c'est vrai que je l'apprécie énormément en tant que Docteur-personne donc voilà !

Et par rapport à T., est-ce qu'il y a déjà une relation qui s'est établie entre eux ?

4060 Non, je dirais pas qu'y a une relation ! Après quand je lui dis « on va voir le Docteur », il va me dire « on va à (nom du village) », il sait où elle est, tout ça mais il va pas me dire « je suis content d'aller la voir » ! Voilà ! Il a pas d'appréhension d'y aller donc pour moi déjà, c'est important, et c'est aussi un premier rapport qu'il peut avoir avec elle !

Pour un petit enfant, vous trouvez que ça, c'est déjà un critère positif, qu'il n'ait pas d'appréhension ?

4065 Oui, oui, tout à fait ! Ça fait partie du relationnel aussi ! Parce que si à chaque fois que je lui disais « on va voir le médecin parce que tu es malade », qui se mettait à hurler parce qu'il veut pas y aller, c'est aussi... c'est pareil à l'inverse ! Donc je pense que le fait qu'il ait pas d'appréhension, c'est qui se sent bien quand y va la voir, bon y sait... maintenant y sait (elle sourit), il ouvre la bouche, il tend l'oreille, il sait tout ce qu'il faut faire, bon voilà ! Du début à la fin, y a aucun souci !

4070 *D'accord ! Bon mais je vais vous redemander de m'expliquer un peu parce que du coup, vous dites « ça reste un médecin » mais j'ai l'impression que vous ne voulez pas trop nouer de relation avec elle ! Ça vous dérange qu'il y ait un peu plus que le médical ?*

(Elle semble hésiter à me parler)

Elle a fait des choses qui m'ont dérangée par le passé !

4075 (Silence)

De quel ordre ?

Ben... elle est tellement impliquée avec ses cli... avec ses patients que euh... bon après c'est personnel ce que je vais vous dire...

4080 *N'hésitez pas ! Je vous rappelle que vous resterez complètement anonyme et qu'aucun nom n'apparaîtra dans mon document !*

- Euh... elle... c'est le médecin de la vallée et euh... elle me faisait passer des choses qui me paraissaient bizarre et en fait, c'était ma belle-mère qui lui disait euh... voilà par exemple, pour l'introduction des aliments quand il était petit, donc voilà, elle me disait « maintenant tu vas introduire les protéines, machin, tout ça », « oui, d'accord » ! Donc j'introduisais euh... les protéines plus ou moins
 4085 immédiatement, bon parce qu'on fait toujours euh... si c'est pas de suite, c'est quinze jours après, c'est pas grave et... et après, je la voyais peut être deux mois après et elle me fait « alors, tu lui donnes bien les protéines... parce que il grossit pas beaucoup ? », voilà ! Et euh... j'ai dit « mais pourquoi vous me dites ça ? » et là, elle me dit « ben parce que ta belle-mère m'a dit que il mangeait pas de protéine le soir »
 4090 alors j'ai dit (elle éclate de rire) « écoutez, euh... oui, c'est vrai, j'ai pas introduit les protéines de suite mais maintenant elles sont introduites, et il faudra expliquer à ma belle-mère que les protéines, c'est qu'une fois dans la journée et c'est pas deux fois par jour ! » (elle éclate de rire à nouveau)

Donc en fait c'était votre belle-mère qui était allée raconter ça à votre médecin ?

Lors d'une consultation pour elle je suppose, elle avait interpellé le Docteur en lui disant « vous savez euh... »

- 4095 *Et donc le médecin s'en est servi après...*

Tout à fait !

Et ça, ça vous a déplu ?

- Alors du coup, c'est pour ça que euh... je vous ai dit euh... bon, c'est un Docteur, voilà, j'entends ce qu'il me dit, il consulte mon enfant, il me donne des prescriptions, mais après, c'est pas un confident !
 4100 Voilà !

D'accord !

Voilà ! Après, c'est important qu'elle connaisse des choses pour euh... pour euh... pour euh... avancer dans les maladies des enfants, tout ça, mais moi je garde mes distances euh... voilà ! Bon, elle a bien compris, parce qu'après ça s'est plus jamais repassé euh... donc voilà !

- 4105 *Elle a senti qu'elle était allée un peu trop loin peut être ?*

Et ça s'était passé avec mon fils A., celui du milieu donc peut être que pour moi, ça a quand même coupé quelque chose ! Au niveau de la relation !

Et à ce moment là, vous avez eu quel sentiment ?

De jugement !

- 4110 *De jugement ?*

Ah ouais ! Là je me suis sentie... euh...

Par qui ? Par votre belle-mère ou par votre médecin ?

Par les deux ! Parce que... elle a essayé de me faire passer des choses en me disant, s'il est malade, c'est pas pour rien ! C'est peut être parce qu'il mange pas assez de viande ! Moi, je l'ai ressenti comme ça !

- 4115 *Donc si je comprends bien, vous avez eu l'impression qu'elle vous culpabilisait ?*

- Ouais ! C'est le ressenti que j'ai eu sur l'instant ! Un médecin doit donner des conseils mais ne doit pas juger ! Certains parents ont besoin de conseils sur certaines choses ! Pour mes enfants, bon, ben, même si je travaille avec des enfants toute la journée euh... ben je rencontre mes difficultés quand même euh...
 4120 voilà ! Bon j'ai jamais eu de souci pour la nourriture par exemple, mais euh... voilà, elle m'interpelle pour des choses comme ça, ça m'a fait bizarre ! Je me suis sentie jugée et puis coupable aussi parce qu'il est malade ! Voilà !

Mais elle vous l'a présenté de cette manière là ? Ou c'est vous qui...

- Ben non parce que ça m'a fait bizarre parce que ça faisait plusieurs fois que ma belle-mère me disait de lui donner de la viande, machin, bidule, voilà... et ça faisait un petit moment que ça tournait et... donc du coup, le fait que le médecin me dise « ben, il est venu déjà trois fois pour ça... alors au niveau de l'alimentation ? » et qu'elle me parle de l'alimentation, ça m'a fait bizarre ! Qu'elle fasse un lien avec...
 4125 je sais pas pourquoi et j'ai de suite pensé à ma belle-mère ! Et donc je lui ai carrément posé la question ! Voilà ! Donc elle m'a dit oui, donc je m'étais pas loupée et... donc du coup je lui ai dit « ben, si vous voulez, vous pouvez appeler ma belle-mère pour lui dire les quantités qu'y faut... » euh... voilà !

4130 *Donc vous lui avez bien fait sentir votre mécontentement ?*

Ah ouais, ouais !

Et donc vous disiez tout à l'heure, c'est à partir de ce moment là que ça a cassé quelque chose au niveau relationnel ?

4135 Je pense ! Du moins, je pense que c'est pour ça que je garde mes distances vis-à-vis d'elle parce qu'il y aurait pu avoir plus de lien que ça puisque depuis M., elle nous a toujours suivi quoi ! C'est elle, donc il y aurait pu avoir plus de lien ! Donc là vraiment c'est quelque chose que bon, ben voilà, je vais voir le Docteur parce que mes enfants sont malades, parce que je suis malade et ça s'arrête là !

D'accord ! Ok ! Est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge des enfants et donc lesquelles ?

4140 Les qualités... c'est déjà l'écoute du moins l'attention... l'observation de l'enfant ! Euh... par rapport aux examens qui sont à faire, tout préciser les actes euh... dire ce qu'ils vont faire euh... les explications !

D'accord !

Euh... et puis bon, ben, la douceur ! La douceur, tout en gardant un certain côté... médical quoi ! « je suis obligé de t'ausculter, c'est comme ça », tout en expliquant et en utilisant la douceur !

4145 *D'accord !*

Je vois pas d'autre chose !

Donc vous me disiez l'écoute ? C'est l'écoute de qui ?

4150 De l'enfant ! L'écoute de l'enfant ! Parce que c'est vrai qu'en tant que parent, on arrive, on dit les symptômes euh... on explique mais si... bon, du moins, je sais pas, mais si mon médecin dit « et toi, t'as mal quelque part ? Tu me montres ? » euh... voilà ! Parce que moi, j'ai beau dire la gorge mais il va dire l'oreille ou... voilà ! Etre vraiment à l'écoute des enfants !

Et est-ce que vous pensez que l'écoute du parent est tout aussi importante dans le cadre d'une consultation pour l'enfant ?

Oui ! Parce qu'ils ont pas forcément le langage donc c'est vrai que... c'est important !

4155 *Vous pensez être une maman plutôt angoissée par rapport à la santé de vos enfants ?*

4160 Euh... (elle souffle) je suis plutôt inquiète quand ils sont malades ! Euh... mais bon, c'est surtout, comme je vous disais tout à l'heure, la température ! Mais après, s'il vient à tousser une nuit et ben, c'est pas grave, j'attends un peu euh... voilà ! J'ai tendance à faire... à donner les médicaments ! Voilà, en attendant... du moins, surtout les deux grands, T. pas encore, mais si ils me disent qu'ils ont mal à la gorge, je vais donner des granules homéopathiques euh... j'essaye de faire passer comme ça ! Après euh... ils consultent moins parce qu'ils sont un peu moins malades les deux grands ! Voilà, T. euh... j'essaye de faire passer... petit, je lui donnais beaucoup de granules pour la température, "belladona"... bon des petites choses !

Elle est homéopathe ?

4165 Pas du tout ! (elle éclate de rire) Elle est pas très pour ! Je les achète à la pharmacie comme ça !

Et donc comment vous faites ? Vous avez quelques connaissances en homéopathie ? Vous vous êtes documentez ?

4170 Après je lui donne pas... je donne pas tout plein de choses en fait ! Je donne de l'arnica, du belladona euh... j'ai été une fois à la pharmacie, il m'a dit « pour toux sèche, c'est ça et pour toux grasse, c'est ça », donc je les avais achetés euh... voilà !

Donc c'est à la pharmacie qu'on vous a conseillé ?

Oui ! Et après, je m'arrête là ! Je veux dire, je vais pas plus loin !

D'accord !

4175 Et si ça passe pas, par contre, j'arrête tout et je vais voir le médecin et là, il me donne une prescription de médicaments !

D'accord ! Est-ce que vous trouvez que votre médecin généraliste répond à votre angoisse de maman ?

(Elle réfléchit)

4180 Euh... alors j'ai eu une expérience avec elle alors une fois, je suis arrivée et je pleurais, voilà ! J'avais besoin de me lâcher parce que j'avais géré tous pleins de choses et puis arrivée chez elle, j'avais besoin de (elle souffle)... d'évacuer, de pleurer donc j'avais pleuré et... j'ai pas eu... bon, elle m'a dit... elle m'a exprimé « ben vas-y, lâche toi, y a pas de souci » mais ça s'est arrêté là, y a pas eu plus de euh...

D'accord ! Vous vous attendiez à quelque chose de plus ?

4185 Après, je m'attendais pas à un réconfort particulier, je lui ai expliqué, j'ai mis des mots dessus, j'ai dit « voilà, c'est juste que voilà, j'ai passé la nuit... », il avait convulsé, machin et tout, « donc j'arrive ici, j'ai géré jusqu'à maintenant, maintenant que vous êtes là, ouf, je vous laisse le petit ! » euh... j'avais besoin de relâcher mais... elle est restée concentrée sur euh... sur T. !

D'accord !

Bon, voilà ! Elle a pas été plus que ça euh...

4190 *Mais vous vous êtes quand même sentie prise en considération ? Est-ce que vous avez eu l'impression qu'elle tenait compte de votre angoisse de maman ?*

Oui ! Oui, du moins, elle m'a quand même dit « je comprends, c'est normal, vas-y, y a pas de souci », voilà, y a eu quand même des mots mis dessus !

D'accord !

Après, elle est restée concentrée sur T., elle en a pas plus euh... elle a pas essayé de...

4195 *D'accord !*

Elle a pas détourné ! Moi, j'étais très contente hein, j'avais juste besoin de me lâcher, elle m'a comprise, voilà !

Donc ce que vous dites c'est qu'elle est plutôt à l'écoute de l'angoisse d'une maman ?

4200 Oui ! Oui, tout à fait ! Elle est pas restée dans l'ignorance de ma réaction... voilà, elle est pas restée dans l'ignorance !

Ok ! Donc est-ce que vous pensez qu'au niveau relationnel, il y aurait des choses à faire pour améliorer la relation médecin généraliste, parent et enfant ?

(Elle réfléchit)

4205 Je sais pas ! Parce que du coup euh... ce qui en est sorti là de ce que je vous disais tout à l'heure, c'est aussi moi qui ai mis des barrières je pense, donc euh...

Vous pensez que ça influe sur la relation qu'elle a et qu'elle aura avec T. ?

Non, je pense pas ! Parce qu'elle, elle est très ouverte, très... voilà ! Y a pas de souci pour ça ! Je pense que c'est plutôt moi ! Donc c'est vrai que trouver des choses à améliorer euh... non, parce que à côté de ça, elle est très, très bien !

4210 *Est-ce que si à l'endroit où vous êtes, il y avait eu plus de médecins, vous auriez réfléchi à changer après l'épisode que vous m'avez confié ?*

Certainement ! Je pense ! Après ce qui m'a fait euh... choisir euh... ce médecin au début quand j'étais jeune maman euh... c'était le fait que j'habitais à P. et que c'était le seul Docteur de la vallée !

Mais donc ce n'est pas vraiment un choix ?

4215 Oui ! C'était une question de commodité ! Voilà ! C'est vrai que j'ai pas eu le choix de choisir mon médecin, du moins, j'aurai pu descendre à N. tous les mois pour aller faire les visites chez... chez un autre médecin et euh... à ce moment là, j'aurai peut être pris un pédiatre, je sais pas !

D'accord !

Mais du coup, ça m'a jamais... après ça m'a pas dérangeait de continuer avec elle !

4220 *Ah, ça ne vous a pas dérangeait ?*

Non, pas du tout !

C'est quand même assez paradoxal ?

4225 Ça ne m'a pas dérangé de faire ce choix là, d'aller chez le généraliste, voilà ! Après euh... peut être que j'aurai changé à ce moment là de... médecin parce que elle avait pas su garder des distances suffisantes avec ses patients et qu'elle avait porté un jugement ! Voilà ! Après, elle a bien fait de tenir compte de ce que ma belle-mère lui avait dit ! Je pense qu'en tant que Docteur, elle a été à l'écoute de ce qui a été dit et elle a voulu voir euh... maladroitement (elle sourit) euh... ce que je pense en tout cas, si c'était vrai ! Parce qu'un enfant peut être en carence euh...

Donc pour vous, elle a bien fait de vérifier cette information là ?

4230 Je pense oui ! Mais moi ce qui m'a... comme c'était pas le cas ! Comme c'était pas le cas en ce qui me concerne, je lui donnais à manger correctement euh... voilà, je me suis sentie... jugée et euh... Donc je pense que des médecins euh... du moins, elle a été à l'écoute et bon, elle était en surveillance vis-à-vis de mon fils, parce que si c'était réellement vrai et qu'il était en carence de quelque chose, je pense que c'est son devoir de Docteur de... de... de... de s'en inquiéter ! Voilà ! Après, c'est moi, en tant que maman du

4235 coup, je me suis sentie vraiment... juger, voilà ! Bon, ça s'est passé qu'une fois !

D'accord ! Bon, ça a été marquant pour vous cette histoire ?

Ah oui, ça m'a marqué ! Ça m'a perturbé ! Ouais, énormément !

Bon d'accord, ok !

4240 Donc c'est vrai que j'arrive pas à définir ce qui pourrait améliorer les liens entre euh... (elle sourit) parce qu'avec mon fils, y a pas de souci de relation, elle est euh... y a aucun souci, je l'emmène sans aucune appréhension hein mais... faut... du moins, tout en étant à l'écoute de ses patients, de vérifier ce qu'y est juste, pas juste, voilà... essayer de trouver parce qu'elle peut pas passer à côté de... d'une personne qui est en danger, faut qu'elle fasse attention, elle a pas à porter de jugement, voilà ! Faut qu'elle reste professionnelle !

4245 *Donc vous avez eu l'impression qu'elle dépassait un peu le cadre professionnel ?*

Oui ! Ou elle a été très maladroite (elle éclate de rire) !

D'accord !

4250 Ça m'a fait bizarre la consultation que ça tourne trop autour de ce sujet là, alors que y avait aucun souci ! Donc voilà ! Alors maintenant c'est passé puisqu'il a dix ans, moi ça m'a beaucoup marqué donc du coup, ça ressort encore là ! Alors c'est pour ça que pour T., les relations avec le médecin sont restées euh... c'est pour ça que je vous disais tout à l'heure, pour moi le Docteur, c'est un Docteur !

Bon et bien je vous remercie de m'avoir consacré tout ce temps !

ENTRETIEN N°15 :

Réalisé le 31/10/2012 au domicile de l'interviewée, durée 50 minutes.

4255 *Bon alors est-ce que vous pouvez me dire les types de situation qui vous amènent à conduire votre fille chez le médecin généraliste ?*

Est-ce qu'on peut arrêter votre enregistrement ?

Euh... mais ne vous inquiétez pas ! L'enregistrement me servira à exploiter les données et comme je vous l'ai dit, cet entretien restera anonyme !

4260 (Elle hésite longuement)

Euh... en fait, nous, on a un avis assez particulier par rapport aux vaccins !

Oui...

E. n'est pas vaccinée !

(Silence)

4265 *D'accord !*

Donc on va voir un généraliste particulier...

Oui...

Qui... nous a pas vacciné E. !

Aucun vaccin ?

4270 *Aucun vaccin !*

D'accord !

Comme c'est un peu particulier... c'est chaud comme situation parce que c'est illégal !

Et oui ! Alors comment vous faites pour les certificats ?

Et ben... on a des faux !

4275 *D'accord ! Il accepte de vous faire des faux certificats ?*

Oui !

D'accord ! Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi vous ne voulez pas la faire vacciner ?

4280 Euh... à la base, moi je suis vaccinée ! Moi, j'ai eu tous les vaccins euh... comme tous les enfants et euh... G. (son conjoint) est issu d'une famille où ils ne sont vaccinés ! Les enfants n'ont pas été vaccinés, contre rien du tout et en fait ses parents ne croient pas aux vaccins et... donc on a commencé à lire des livres, enfin lui, il s'est beaucoup instruit dessus puis après... pour moi, il m'a fait lire quelques livres aussi, il m'a fait me renseigner sur les choses et c'est là où moi, j'ai commencé à voir la vérité sur les vaccins qui ne me plait pas trop !

D'accord !

4285 Et d'ailleurs la vérité sur la plupart des médicaments aussi qui ne me plaisent pas beaucoup ! Si vous voulez, c'est une succession de pleins de choses, comme mon père qui a pris pendant des années des médicaments pour le cholestérol et qui s'est retrouvé à avoir quasiment les deux... enfin une, c'est sûr, il a une fracture euh... enfin un lâché du tendon d'Achille, pas une fracture mais le tendon d'Achille s'est pété, il a failli avoir le deuxième qui se pète aussi parce que les médicaments euh... pour le cholestérol, ça fragilise les tendons d'Achille ! Du coup, il a décidé d'arrêter les médicaments et là, il se rend compte en fait que les médicaments euh... ça n'arrangeaient pas forcément plus son cholestérol, c'est juste qu'il a un cholestérol plus haut que la plupart des gens, mais c'est pas pour ça qu'il est pas plus mal, il a soixante neuf ans, il est en pleine forme !

Mais alors du coup, vous avez cherché un médecin généraliste qui accepte cette situation ?

4295 En fait on a cherché quelqu'un qui était pas spécialement pour les vaccins ! Parce que la plupart des gens qu'on va voir, c'est « je te vaccine, je te ci, je te ça », sauf que dans la plupart des vaccins, y a de l'aluminium, l'aluminium c'est très mauvais pour la santé euh... la plupart des vaccins sont faits alors que même si on est vacciné contre certaines maladies, alors moi je m'y connais pas plus que ça euh... je vous

4300 dis une généralité de ce que je connais, mais ça veut pas dire qu'on va pas tomber malade mais par contre ça peut nous donner d'autres maladies !

Oui enfin il n'a pas été démontré de manière scientifique, d'après ce que je sais, de lien de causalité entre certaines vaccinations et les maladies que vous évoquez !

4305 Après moi, je peux vous montrer des graphes dans certains bouquins qui montrent qu'ils ont introduit les vaccins à une certaine époque donc forcément, ça a baissé le taux de mortalité sauf que avant, ça baissait déjà parce qu'on était de plus en plus euh... immunisé ou euh... sain ou propre ou vous voyez, y a beaucoup de choses après la guerre forcément, y a eu des moments donnés où y a certaines maladies qui ont été très dangereuses, aujourd'hui elles le sont pas, parce qu'on est plus sain alors apparemment ça revient, ça repart...

4310 *Et oui, il y a une réémergence de certaines maladies à cause de la mauvaise couverture vaccinale de la population ! Donc bref, on n'est pas là pour s'étendre sur ce sujet là mais du coup, j'ai bien compris que vous et votre conjoint étiez contre les vaccinations en général...*

4315 Oui, voilà ! Nous, on est assez anti vaccination, moi, après, très sincèrement, personnellement, je ne le suis pas autant que G. (son conjoint), c'est surtout G. qui est vraiment... ! Et c'est vrai que moi je me suis renseignée parce qu'au départ, je flippe un peu, je me dis « non, mais attend, qu'est-ce qu'on est en train de faire, ça peut être super dangereux », et là, j'ai commencé à lire énormément, à voir aussi toutes mes amies qui ont des enfants, tous les vaccins qui ont été pris, la façon qui sont à chaque fois super malades derrière euh... la façon que certains ont des problèmes derrière suite aux vaccins ! Alors, on te dit « non, c'est pas les vaccins » mais que c'est la façon de dormir d'un enfant, alors ça aussi, moi ça me choque un petit peu, c'est que y a trente ans on nous dit vous savez « faites dormir votre enfant sur le ventre ou sur le côté », aujourd'hui on nous dit « faites le dormir sur le dos » sinon y a la mort subite du nourrisson ! On sait plus trop où mener de la barque et c'est vrai que euh... moi j'ai pas très confiance ni dans les médecins, ni dans les médicaments, ni dans la vaccination ! C'est pas pour ça que je suis complètement contre, c'est-à-dire que je pense qu'aujourd'hui si vraiment on a un problème euh... y a des gens qui sont là pour nous aider, j'espère qu'ils seront assez costauds, forts pour nous aider mais d'un autre côté, je trouve que quand on a rien, je ne vois pas l'intérêt d'aller voir quelqu'un !

D'accord !

Après pour faire des check-up réguliers, oui ! Mais pas pour nous donner des médicaments ! Moi ce qui m'embête souvent, c'est quand on va voir quelqu'un, on nous dit...

Si je comprends bien, pour vous, la prescription médicamenteuse doit être justifiée, argumentée ?

4330 Oui ! Et je trouve que la plupart du temps, c'est **pas** justifié !

D'accord ! Bon alors pour en revenir à votre fille, du coup vous la faites quand même suivre ?

Oui !

Par un médecin généraliste et un pédiatre ?

Oui !

4335 *Donc le médecin généraliste vous délivre des certificats comme quoi les vaccins sont en règle alors qu'ils ne le sont pas, le pédiatre est-il au courant ?*

Ah non, puisqu'elle le sait pas ! Elle voit les vaccins qui ont été faits, je suppose... qu'elle doit... se douter ! Parce que c'est quand même un peu bizarre, que c'est elle qui suit et que ça soit un autre médecin qui est super loin d'ici qui délivre juste euh...

4340 *Mais quand vous dites, c'est loin, c'est où exactement ?*

Ah c'est loin ! Je veux pas donner plus d'info ! Loin ! C'est à deux heures de route quand même !

Ah quand même ! Bon d'accord ! Bon pour en revenir à ma question initiale, quels sont les types de situation qui vous conduisent à l'emmener chez votre médecin généraliste, c'est uniquement pour ce problème là de vaccination ?

4345 En fait, une fois, on est allé aux Etats Unis quand elle avait onze mois je crois E. et euh... donc du coup, on est allé euh... le voir pour qu'il nous tamponne le cahier ! Parce qu'on voulait pas qu'y ait de problème au niveau des Etats Unis, qu'ils nous demandent le carnet de vaccination et qu'elle n'en ai aucun ! En Afrique, ça se fait, aux Etats Unis, je pense pas trop, on m'a jamais demandé moi mon carnet

de vaccination mais au cas où, je préférerais qu'elle soit en règle !

4350 *D'accord !*

Après euh... de toute façon... alors au tout début, quand elle était petite, on n'avait pas eu besoin de faire ça, on avait juste une lettre de ce médecin généraliste qui disait que euh... elle était apte à faire de la... parce qu'elle a fait de la baby...

Gym ?

4355 Pas de la baby gym ! Au tout début, elle a fait bébé nageur, donc il m'avait fait un truc pour dire qu'elle était apte à le faire même si elle avait pas été vaccinée, que ça allait venir ! Après, il m'a fait la même chose pour la crèche et puis après finalement, c'était trop compliqué de garder ça donc il m'a juste tamponné et puis c'est bon !

4360 *Euh... donc c'est uniquement pour ça que vous le consultez puisqu'il est loin donc pour le suivi, quand E. est malade, c'est le pédiatre qui...*

E. elle n'a jamais rien eu ! Pour l'instant, elle n'a jamais rien eu ! Je touche du bois !

D'accord !

4365 Après, je fais mes visites euh... tout le temps avec ma pédiatre qui me donne une liste comme ça de médicaments (elle mime une longue ordonnance), même si ce sont des homéopathiques et la plupart du temps euh... je prends pas la moitié des choses qu'elle me met !

Mais ça, c'est quand elle est malade, qu'elle a une rhino ?

4370 Non, elle a jamais eu de rhino ! Euh... elle a le nez qui coule de temps en temps ! Si elle a le nez qui coule, je lui mets de l'Homéoplasmine, je la couche plus tôt euh... je lui donne des trucs euh... des remèdes de grands-mères plus ou moins, après de temps en temps, oui, on lui a donné un peu d'homéopathie mais voilà !

Elle n'a jamais eu de fièvre ?

La fièvre, elle en a eu un tout petit peu quand elle a fait les dents et euh... on lui avait donné un peu d'euh... Doliprane !

D'accord !

4375 Mais ça, dans l'absolu, on n'est même pas obligé d'aller voir un médecin pour prendre du Doliprane puisqu'on peut aller l'acheter sur le comptoir donc euh... mais c'est vrai qu'on n'abuse pas de tout ce genre de chose !

Donc pour l'instant il n'y a pas eu de problème et ça a tenu comme ça ?

Pour l'instant, j'ai pas eu de gros euh... mais G. n'a jamais été malade !

4380 *D'accord ! Bon alors est-ce que vous pourriez imaginer des situations de maladies ou autres pour lesquelles vous hésiteriez à aller le consulter ?*

4385 Non, justement ! Je pense que j'irai plus le consulter lui que qui que ce soit d'autre ! Parce que lui est très... enfin, j'aime bien sa façon de penser ! Lui, à la base, il est pas du tout extrémiste comme euh... G., il est plus dans faire des vaccins mais, alors c'est ça que j'aime plus chez lui euh... lui, il veut les faire mais à dose proportionnelle au taux euh... de défense immunitaire dans le sang, donc il prend des prises de sang avant de les faire, et du poids de l'enfant ! Parce que lui il dit « je ne vois pas pourquoi je mettrai le DTP par exemple en vaccin sur un enfant de deux mois, qui fait quatre kilos et c'est le même vaccin qu'on met sur un adulte de quatre vingt kilos », lui il est contre ça, mais il est pour vacciner mais aux doses de l'enfant ! Moi d'ailleurs, quand je vais me refaire vacciner, parce qu'il faut que je le fasse, moi 4390 c'est une obligation par rapport à mon métier et moi, j'ai pas envie de ramener des maladies, donc c'est ça aussi, vous voyez donc je suis pas vraiment extrémiste mais moi, je vais aller le voir lui, pour qu'il me fasse les prises de sang et pour qu'euh... il me fasse un vaccin dosé par rapport à mes défenses immunitaires !

D'accord ! Ok ! Donc finalement il n'y a aucune situation qui vous ferait hésiter à aller le consulter ?

4395 Euh... non ! Après, j'irai pas le consulter pour ce que j'appelle des situations bénignes !

D'accord !

Un peu de fièvre euh...

Mais là, vous n'iriez consulter personne ?

4400 Là, j'irai consulter personne ! Un peu de fièvre, je vais pas aller consulter un médecin ! Après E., elle fait caca mou et elle vomit et elle a de la fièvre à quarante degrés euh... je l'emmène directement à l'hôpital, vous voyez ? Faut pas abuser ! Je suis pas non plus euh...

Mais là par exemple, vous l'emmèneriez à l'hôpital, pourquoi ? Parce que votre médecin généraliste est loin ?

4405 Après, ça dépend, parce que souvent quand on tombe malade c'est pas de neuf heures à dix huit heures en semaine quoi ! Donc euh... si ça tombe pile poil...

Et votre pédiatre ne pourrait pas vous recevoir dans ce cas ?

4410 Si sûrement ! Donc ça serait ou lui ou elle ! Ça dépend de euh... ça dépend de la gravité de la chose et ça dépend... après lui, il connaît vraiment plus son dossier que elle, que la pédiatre ! Donc c'est vrai que j'aurai peut être plus confiance d'aller le voir lui et je me ferai mon heure de route ou mes deux heures de route sans problème pour aller le voir, vous voyez ?

Il l'a vue souvent, E. ?

Assez régulièrement oui !

D'accord !

Environ une fois tous les six mois !

4415 *Est-ce que vous pourriez me décrire la manière dont se déroule une consultation chez votre généraliste pour E. ?*

4420 Euh... normal, il me dit bonjour, il me demande comment ça va, enfin c'est vraiment le... le... le b.a.-ba, bon c'est important de le dire peut être euh... après, il ausculte E. complètement, poids, taille euh... il regarde les oreilles, le nez euh... les glandes euh... le cœur euh... la respiration euh... il regarde vraiment tout, enfin j'ai l'impression, il regarde les effets, il regarde si elle arrive à voir les choses de loin, il lui fait des signes, vous savez tout ce qu'ils font pour les bébés au départ ? Donc motricité, visuel, son, vous savez il teste un petit peu toutes les choses... euh... ouais, enfin, pour moi, il regarde vraiment tout ! A la fin, il demande... il pose des questions « comment elle va, qu'est-ce qui s'est passé ces derniers temps, est-ce qu'il y a eu des chamboulements ? »...

4425 *Est-ce qu'il demande au niveau purement médical ?*

Non ! Il demande tous les niveaux !

D'accord !

Pour voir un petit peu sa vie, comment elle se réveille, si elle dort bien et souvent il donne des petits conseils !

4430 *De quel ordre ?*

Euh... lui, il fait partie des gens qui sait, ma pédiatre ne le sait pas, que E. a toujours dormi sur le ventre, a jamais dormi sur le dos (elle sourit) ! Quand elle est née, tout le monde me disait que j'étais une mère euh... enfin bref, des petits conseils ! En fait, on essaye trop de nous mettre dans des cadres et on est tous très différent, on a tous des besoins différents !

4435 *Oui, enfin, il est quand même reconnu de manière scientifique qu'il existe des facteurs de risque pour certaines pathologies ! Par exemple, tout à l'heure, vous me parliez de votre papa qui a, a priori, une hypercholestérolémie, donc si on ajoute son sexe, masculin, son âge, supérieur à soixante ans, il rentre déjà dans une catégorie de sujet à risque cardio-vasculaire ! Ça, vous en êtes consciente ?*

(Elle acquiesce à plusieurs reprises)

4440 Il est à risque par rapport à vos statistiques ! Il est juste au dessus ! C'est des chiffres ! Je sais, mais j'aurai préféré qu'il se pète pas le tendon d'Achille et qu'il risque d'avoir le deuxième tendon d'Achille alors que là, ça fait quasiment cinq, six ans qu'il a arrêté les médicaments... il a rien ! Et son taux, il a pas monté ou descendu, il est resté pareil !

4445 *D'accord ! Mais c'est pareil pour les nourrissons ! On a recommandé de ne pas les coucher sur le ventre car c'est un facteur de risque de mort subite !*

- Certainement ! Ce bébé là, E. ne dormait pas plus de dix minutes sur le dos ! C'est pour ça ! Je pense qu'on est tous très différent, et ce médecin trouve, et c'est ce que j'aime bien chez lui, qu'on a des immunités différentes, on n'est pas tous de la même manière, on ne réagit pas tous de la même manière... d'ailleurs, la preuve en hiver, pourquoi certaines personnes tombent malades et d'autres non ? Donc on ne peut pas, pour moi, vacciner toute une population exactement de la même manière alors qu'on est tous différent ! Réellement, si on voudrait faire un bon vaccin, il faudrait que le vaccin soit en fonction de la personne qu'on a en face de soi ! Parce que, ce n'est pas possible, on est tous différent ! Mais c'est pas possible de le faire, ça coûterait trop cher, et le but premier d'un laboratoire, c'est quoi ? C'est de faire de l'argent !
- 4450
- 4455 *D'accord !*
- Une petite aparté encore, excusez moi...
- Non, non, allez y, au contraire !*
- J'ai vu y a pas très, très longtemps, quelques années quand même, un reportage sur une nana qui a du se faire euh... éliminer de je sais pas quoi, mais qui travaillait dans un laboratoire pharmaceutique pour les antidépresseurs ! Le but premier, elle disait, c'était de faire de l'argent ! Si l'antidépresseur vous soignait complètement, il ferait pas d'argent !
- 4460
- Bon alors vous remettez en question tout ce qui est fait au niveau médical !*
- Beaucoup !
- Donc j'ai bien compris que vous, vous vouliez...*
- 4465 Le minimum ! Quand y a besoin, oui !
- Mais dans une situation extrême ?*
- Dans une situation extrême, oui, j'y vais ! Quand il faut, il faut ! C'est ce que je vous dis, je ne suis pas dans l'extrême ! Par contre, je suis au minimum ! Ce que je veux dire, c'est que je suis pas quand y a pas besoin ! Un autre exemple, G. (son conjoint), y a pas longtemps, il est allé se faire arracher une dent, on lui a fait une prescription et on lui a dit « antibio ! », il a dit « pourquoi antibio ? »...
- 4470
- Oui, mais c'est de la prévention !*
- Mais il a rien eu ! Mais ouais, mais il a rien eu !
- Mais il aurait pu avoir une surinfection, vu qu'il y avait une porte d'entrée !*
- Le problème, c'est que de vouloir trop soigner les gens, les gens, le jour où ils ont quelque chose, comme ils ont tellement... les antibiotiques, ils font plus rien quoi ! Ils font plus effet !
- 4475
- D'accord ! La prescription d'antibiotique, comme toute prescription par ailleurs, doit être argumentée !*
- Je trouve qu'on en fait trop ! Alors je veux pas être dans l'extrême où on fait plus rien, mais je veux pas être dans l'extrême où je trouve qu'on en fait trop !
- Donc si j'ai bien compris, pour les choses bénignes, si on peut se passer...*
- 4480 On se passe !
- Et si vraiment y a pas le choix, si c'est très grave, là on fait !*
- Par contre... c'est exactement ça ! Par contre je fais partie des gens qui vont faire des cures, qui vont très bien manger, j'essaye le moins possible d'utiliser le micro onde parce que le micro onde, c'est... c'est une catastrophe, la plupart des fruits et des légumes, et je prends rien de congelé, quasiment rien en canette, je fais tout moi-même euh... E., depuis toute petite, tous ses plats ont été faits par mes propres soins euh... on lave tout, on est assez dans l'hygiène, mais pas dans l'extrême non plus ! Ça veut dire que je vais pas non plus tout stériliser ! Quand elle était petite, si elle attrapait une de mes tongs (elle montre les tongs qu'elle semble porter uniquement chez elle) et qu'elle les mettait à la bouche, pas dramatique non plus ! Ça fait les défenses immunitaires ! Je préfère qu'elle soit naturelle que médicalisée !
- 4485
- 4490 *Donc vous la ferez manger à la cantine ?*
- Donc je la ferai manger à la cantine ! Mais elle sera plus grande, les défenses immunitaires seront déjà développées ! Elle est restée au sein aussi donc elle a eu des défenses immunitaires !

Vous l'avez allaitée jusqu'à quel âge ?

4495 Trois mois ! Le maximum que je pouvais faire ! Et j'ai fait l'allaitement mixte aussi ! Donc vous voyez, je suis pas contre... quoi que ce soit en particulier, j'étais pas non plus « il faut que ce soit que mon sein et pas... et pas de lait artificiel ! », je suis pas contre euh... l'artificiel, je suis juste pas pour trop d'artificiel !

D'accord ! En fait, vous êtes particulièrement attentive aux règles d'hygiène de vie pour ne pas attraper de maladies ! Vous faites votre propre prévention pour vous et pour votre fille ?

4500 Voilà ! Et puis G. aussi ! Et puis on fait énormément de... quand on n'est pas très bien, on fait des infusions de thym euh... on se fait des bains avec des huiles essentielles pour essayer de dégager le nez, je mets de l'Homéoplasmine euh... c'est quand même de la vaseline, au niveau des narines, pour tout le monde hein ! Quand on a le nez un peu pris, ça libère les voies, ça permet aux muqueuses de respirer mieux euh... je vais faire des grogs, pas pour la petite hein, on est d'accord (elle rit), mais pour nous, 4505 quand on commence à avoir un peu mal à la gorge, et si E. a un peu mal à la gorge, bon pour l'instant elle a pas eu donc ça va ! Mais euh... quand elle a eu le nez un peu pris, alors ça a été uniquement euh... des euh... du Doliprane et en gros des pschitt pschitt dans la maison pour avoir un peu de euh...

D'accord ! Elle n'a jamais pris d'antibiotique ?

Non !

4510 *Ok !*

(Elle éclate de rire)

Je suis un cas particulier !

Comme tout un chacun ! Est-ce que vous mangez bio ?

On essaye mais pas plus que ça !

4515 *D'accord !*

Ça fait partie de mon alimentation mais euh... (elle rigole), là vous allez vraiment me trouver bizarre ! E. pas trop parce que je veux qu'E. ait le plus de choses possibles et qu'elle mange vraiment le plus sainement, G. (son conjoint) fait énormément de sport donc c'est pareil, il mange vraiment de tout, moi je mange pas beaucoup de viande !

4520 *D'accord !*

Mais je suis pas contre !

Vous êtes végétarienne ?

4525 Pas vraiment ! Je pense que l'être humain n'est pas fait pour manger autant de viande que ce qu'on mange ! Donc moi, j'en mange euh... si je mange une fois par... si on va m'en présenter, je vais aller dans un dîner, je vais en manger, j'adore ça mais je vais pas en manger tous les soirs ni tous les midis !

D'accord !

Et je vais privilégier le « je mange beaucoup le matin, moins le midi et quasiment pas le soir » !

D'accord ! Pour votre fille, vous appliquez les mêmes règles ?

4530 Non ! C'est ce que je disais ! Pour ma fille, j'applique les règles où elle est en train de grandir, alors c'est différent ! Nous euh... on a déjà grandi, on n'a pas besoin de manger autant que ce qu'on mange, on est dans une société de consommation et de jetage et de... de... débilité, excusez-moi hein, mais c'est ce que je pense, et c'est vrai qu'euh... moi je crois pas à ça ! On n'a pas besoin de manger autant que ce qu'on nous fait manger !

D'accord ! Et elle, vous lui faites manger de la viande ?

4535 Elle, elle mange de tout ! Elle mange de tout mais beaucoup fait par mes soins ! Purée de patates faite maison, des lasagnes faites maison euh... des petits poissons avec euh... des légumes, des pâtes euh... tout !

Ok !

Mais si elle mange pas son repas, elle mangera pas de dessert ! Donc très peu de sucre mais du sucre

4540 bien ! Parce qu'on va lui donner des fruits euh... elle boit pas de boisson sucrée euh... beaucoup d'eau !

D'accord !

Ben plus on mange salement, plus on grossit, plus on grossit, moins on a une bonne hygiène de vie, moins on peut faire de sport, moins on fait de sport, ben plus nos organes, ils ont plus vraiment la place ben, en fait c'est tout lié ! On a vraiment une très mauvaise hygiène de vie ! Pas moi particulièrement ! Moi, elle est pas superbe hein, mais dans le reste, ce que je vois...

Donc vous ne fumez pas ?

Non !

Vous buvez de l'alcool ?

Peu ! De temps en temps, on va se faire plaisir ! En fait, je crois, pour moi, tout peut être bon mais sans exagération ! Voilà ! Donc oui, un petit peu d'alcool mais pas tous les soirs euh... oui, de temps en temps une crêpe au Nutella mais pas tout le temps, oui euh... oui aux mauvaises choses, je dis pas non, mais pas tout le temps ! Et du coup en plus, on en profite plus ! Et puis notre corps, il sait que ça vient de temps en temps mais pas tout le temps, le corps il a l'habitude d'avoir beaucoup de choses saines donc quand il a un truc qui lui plaît pas trop... de toute façon on le voit hein, on le voit quand on va aux toilettes que quand t'as bu un peu d'alcool ou quand t'as mangé ce qui fallait pas, on va pas aux toilettes normalement ! Généralement quand E., elle me fait un petit caca mou ou un caca trop dur et qu'elle a du mal à le sortir, je sais que son alimentation, elle était pas terrible ! Donc hop, on rectifie le tir !

Et quand vous partez par rapport à votre travail ?

Ah ben G., il suit ! C'est ensemble ! L'éducation d'E., que ça soit l'éducation dans la nourriture parce que c'est une éducation quand même hein, que ça soit dans la nourriture, dans sa façon de parler, dans sa façon de dormir, dans tout, c'est quelque chose qu'on décide ensemble ! C'est pas une chose qui vient de moi ou de lui, c'est quelque chose qu'on va discuter ensemble sans l'enfant, qu'on va prendre la décision et qu'on va appliquer ! On est vraiment en accord ! Ça c'était la règle numéro un (elle rit) ! D'être d'accord et se tenir ! Si jamais euh... il est arrivé une fois que G. il engueule E. pour une chose que moi je pensais qu'il avait pas à faire euh... j'ai rien dit ! Quand E. elle est allée se coucher le soir, on en a rediscuté et... il a eu raison d'aller jusqu'au bout parce que pour moi, il faut pas perdre la face devant l'enfant, mais après on a changé la façon de faire les choses !

D'accord ! Donc pour en revenir, parce que là on s'éloigne un peu du sujet de notre entretien, pour en revenir à la consultation chez le médecin généraliste, vous me disiez qu'il faisait un examen systématique d'E. puis il vous pose des questions ?

Oui ! C'est ça !

Et votre conjoint est présent durant les consultations ?

Non ! Malheureusement il peut pas être présent, il travaille un peu plus que moi donc euh...

D'accord ! Et donc la plupart du temps, c'est vous qui accompagnait E. ?

4575 Oui !

Alors comment se poursuit la consultation après l'examen et les questions ?

Ben... généralement, il me dit qu'on a une petite fille en parfaite santé et que tout va bien et voilà, donc euh...

Donc il n'y a pas de prescription, pas d'ordonnance ?

4580 Y a des ordonnances euh... alors euh... souvent c'est du Zyma D, des petits trucs comme ça !

Et ça, vous lui donnez ?

Ça, bien sûr, c'est des compléments alimentaires, c'est des vitamines donc oui, je suis pas du tout contre ce genre de choses euh... et puis après, souvent, y a un peu d'homéopathie euh...

Il est homéopathe ?

4585 Oui ! Même ma pédiatre est homéopathe !

C'était un critère de choix de vos médecins ?

Oui !

D'accord ! Donc au niveau du carnet de santé, comment ça se passe exactement ?

(Elle éclate de rire)

4590 Ben il est en règle ! Il est signé et daté !

Ok !

(Elle éclate de rire à nouveau)

C'est pour ça qu'au départ, je vous ai demandé de couper l'enregistrement ! Je savais pas si je devais vous le dire ou pas !

4595 *Ne vous inquiétez pas, notre conversation restera complètement anonyme !*

Oui, mais vous êtes la seule personne à le savoir ! C'est très délicat la position dans laquelle vous me mettez parce qu'euh... je peux perdre la garde d'E. ! Et c'est pour ça que ça m'horripile encore plus parce que en France, on nous dit qu'on a le droit de faire ce qu'on veut, ce que je fais, c'est dans l'illégalité ! Donc demain, si vous me dénoncez (elle rit nerveusement)...

4600 *Ben le médecin généraliste qui vous délivre de faux certificats et remplit le carnet de santé alors que les vaccins obligatoires ne sont pas faits, lui aussi il prend un sacré risque il me semble ! Il le fait qu'à vous ou il le fait avec d'autres patients ?*

Je ne sais pas et je ne veux pas savoir !

Mais il a accepté facilement cet arrangement ?

4605 Pas si facilement que ça parce que, comme je vous l'ai dit, il veut la vacciner ! En fait, il veut la vacciner mais pas tout de suite, elle est encore un peu trop jeune à son goût ! Donc en fait, là il va commencer je crois à prendre des prises de sang et il veut faire des vaccins en fonction de ses défenses immunitaires ! Ça veut dire que si ses défenses immunitaires ne sont pas assez fortes, il va l'aider avec un vaccin !

Et ça, votre conjoint sera d'accord ?

4610 Ben ça, on verra ! En fait, moi je suis plus partisane pour la façon qu'il a de penser ! Moi je trouve que G. (son conjoint) est un petit peu trop extrémiste, moi je suis un peu entre les deux ! Moi, si vous voulez, je suis née et comme je vous disais au départ de la conversation, j'ai été vaccinée la totale, j'ai eu tous les vaccins qui existent, en France, en Angleterre, j'ai eu tous les antibio, les machins, moi j'ai été gavée de médicaments tout le temps et c'est vrai qu'aujourd'hui, ça fait des années que **j'ai plus rien pris** ! Et je vais beaucoup mieux depuis que je prends plus rien !

4615 *Oui, enfin il n'y a peut être pas un lien de cause à effet !*

Possible ! Mais après euh... enfin, bref !

Bon d'accord ! J'ai bien compris votre façon de penser ! Alors pour poursuivre notre entretien, est-ce que pour vous, il y a des aspects particulièrement importants au cours de la consultation pour E. chez votre médecin généraliste ?

4620 Non ! En fait moi, je veux être sûre que tout va bien, qu'elle est en pleine forme, je pense que c'est quelque chose que je vois au quotidien aussi, je fais très attention à tous ses petits mouvements, je vérifie tout, tout le temps ! J'ai toujours fait attention à voir si elle entendait bien, à voir si elle regardait bien, si elle voyait bien, si y a pas de problème de vision euh... de « je louche », d'articulation, de bouche euh... j'ai toujours essayé de faire attention à ça, donc je regarde aussi comment le médecin il fait pour après, pas faire des tests moi-même, c'est pas ce que je veux dire, mais aussi pour regarder comment il regarde et pour faire attention si tout va bien ! Je prends souvent sa température parce que je vois comment ça se fait ! Après, vous savez, moi, j'ai les premiers soins hein !

C'est la formation aux premiers secours ?

4630 C'est pas la formation aux premiers secours nous, c'est un truc encore plus particulier... on a des formations tous les ans !

Ah d'accord !

Moi, je sais faire un... enfin, moi, si quelqu'un tombe par terre, je sais faire les premiers soins, les premiers secours, mais **vraiment** ! Pas comme quelqu'un qui a fait un test y a dix ans et qui sait pas faire, vous voyez ?

4635

D'accord ! Ok ! Est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à améliorer au cours de la consultation de votre enfant chez le médecin généraliste ?

4640 Moi, très sincèrement, lui, je le trouve vraiment très bien ! Après, je pense comme la plupart des médecins, ils sont souvent en retard, ça c'est toujours un peu chiant euh... c'est souvent très long ! Mais après, quelque part, je suis contente qu'il prenne autant de temps avec moi, donc je peux pas lui en vouloir de prendre autant de temps avec les autres, si moi je veux qu'il prenne du temps avec moi, c'est toujours pareil !

En moyenne, quelle est la durée de la consultation ?

4645 Ça dépend... mais c'est bien une bonne demi-heure ! Donc c'est vraiment... moi je trouve qu'il prend le temps de poser des questions, d'écouter les réponses euh... de vraiment ausculter l'enfant, c'est pas du tout comme quand je vais chez... (elle prend un air un peu survolté) « Ah salut ma chérie »... ma Pédiatre euh... « comment elle va ma belle ? »

Alors est-ce que vous pouvez m'expliquer ce qui vous pose problème, a priori, dans ce type de comportement ?

4650 C'est pas un problème mais... elle, je la trouve plus... après euh... je cherche mes mots... euh... si vous voulez, un médecin, c'est comme un ami ou c'est comme euh... un membre de notre famille ! Ça veut dire qu'y a des gens avec qui, ça va passer, et y a des gens avec qui, ça va moins bien passer ! Y a des gens qui vont être plus ou moins compétents, et y a des gens avec qui, on va avoir un feeling, c'est pas plus que ça ! Elle, c'est pas que j'ai pas de feeling, elle est sûrement très compétente, mais c'est vrai que
4655 je la trouve un peu plus gnian-gnian !

Mais ça veut dire quoi exactement pour vous "gnian-gnian" ? Vous avez l'impression qu'elle n'est pas assez à votre écoute, à l'écoute d'E. ?

Je pense qu'elle survole un petit peu plus tout !

Elle ne va pas assez en profondeur ?

4660 Pour moi ! Pas qu'elle va pas assez en profondeur, c'est que... ou alors, elle doit se rendre compte qu'y a un truc qui est pas net mais elle veut pas en parler ! Je pense, parce que en fait je connais quelqu'un qui la connaît bien, et... qui fait partie de sa famille et je pense qu'elle pense comme moi ! Je pense qu'elle est assez anti-vaccin et... anti-médicament !

Et comment se fait-il que vous n'en ayez jamais parlé ensemble ?

4665 Parce que j'ai pas envie non plus de bloquer... c'est difficile, parce que, comme je vous l'ai dit au début, c'est quelque chose qui est un peu hors la loi ! Aujourd'hui, pour être normal, on est majeur et vacciné, c'est dans les mœurs quoi ! Quand on est anti-vaccin, les gens (elle prend un air d'effroi) « tu te rends compte ? » ! Après si E. à dix huit ans, elle dit « moi, je veux être vaccinée parce que...machin »... elle le saura à un moment donné ! Comme G. (son conjoint) l'a su dès petit et sa sœur aussi !

4670 *Et lui aussi avait un carnet de santé rempli ?*

Oui !

Et c'était ce généraliste là ?

Non ! Celui de G. (son conjoint) et sa sœur a été radié du barreau !

Par ses raisons ?

4675 Oui, à cause de ça ! C'est grave ! Je vous dis, ça va très, très loin ! C'est pour ça, faites très attention à ce que vous dites sur moi parce qu'euh...

Ne vous inquiétez pas ! Vous resterez anonyme, vous serez le Parent numéro quinze ! Alors, pour finir, est-ce que vous pourriez me parler de la relation qui s'est établie entre ce médecin généraliste, vous et E. ?

4680 Pour moi, il s'est pas établie une relation particulière euh... c'est notre médecin euh... il a des croyances, nous, on a les nôtres euh... on respecte les limites de chacun ! Je sais que là, comme je vous ai dit, il veut commencer à prendre les prises de sang euh... il est pour les prises de sang mais il est pas pour qu'elle soit vaccinée !

Mais alors comment ça va se passer ?

4685 J'en sais rien !

Parce que si lui, son but c'est quand même de vacciner E. mais qu'il essaye d'y venir en vous ménageant un peu, comment ça va se passer par rapport à votre conjoint qui est complètement contre ? Comment vous allez gérer la situation ?

4690 Pour l'instant, on a géré la situation, que la dernière fois qu'on est allé le voir, il nous a fait le tampon et basta quoi ! Donc il respecte nos choix ! Ce qui est déjà, je trouve, très bien ! Si vous voulez, moi quelque part, ce que j'attends de mon médecin généraliste, c'est qu'il respecte mes choix et euh... tout en m'expliquant si j'ai tort ou raison, tout en me montrant les bonnes et les mauvaises façons, mais qu'il respecte quand même mon choix !

Donc si je comprends bien, vous ne voulez pas qu'on vous impose une conduite à tenir pour E. ?

4695 Pour quoique ce soit d'ailleurs ! Ça veut dire que, oui j'ai envie qu'on me conseille, oui j'ai envie qu'on me dise les bonnes choses à faire et... euh... c'est comme ça qu'on vit aujourd'hui dans notre vie de tous les jours, c'est-à-dire que c'est par des gens qui nous ont montré comment faire, mais c'est parce que j'ai vu ces gens là faire la même chose ! En fait, moi je marche beaucoup au... euh... à la démonstration, c'est-à-dire que si quelqu'un me montre que ce qu'il fait, ça marche bien, je vais faire la même chose
4700 mais je veux pas qu'on me dise de faire quelque chose que la personne ne fait pas !

Vous avez besoin de preuves et d'arguments ?

Voilà ! C'est-à-dire que si mon médecin... par exemple si demain je dois aller voir une diététicienne, parce que j'ai des problèmes de poids, je veux aller voir une diététicienne qui a un poids qui est correct ! Alors moi, j'ai aucune confiance en quelqu'un... si je vais pour un problème de poids, qui est pas
4705 physiquement comme ce que je veux être ! Vous comprenez ?

Oui ! Tout à fait !

Et c'est exactement la même chose pour tout ! C'est-à-dire que si je vais à ma salle de sport et que mon prof de fitness, c'est un mètre cube, je vais pas aller faire son cours, parce que j'ai pas envie de ressembler comme lui ! Voilà ! C'est très logique ! En fait, j'essaye surtout de fonctionner dans les choses
4710 logiques ! Quand ça me paraît logique, je veux bien, et je suis prête à changer ma manière de penser, si j'ai des preuves et que c'est logique, mais si les gens m'imposent quelque chose sans vraiment me donner de bonnes explications, je suis pas d'accord ! Voilà !

Donc au niveau relationnel, avec ce médecin généraliste, le courant passe très bien ?

Oui, très bien !

4715 *Et avec votre fille, comment ça se passe ?*

Ah mais E. elle est cool avec tout le monde donc euh... je fais partie des gens qui emmènent E. chez le médecin comme je l'emmènerai de partout, mais en lui expliquant, qu'est-ce que c'est, qu'est-ce qui se passe, pourquoi euh... et du coup je pense que ça passe un peu plus ! Après, je pense aussi que j'ai une petite fille qui est phénoménale au niveau de ... qui va avec tout le monde, qui a pas de problème, qui
4720 aime bien les gens en général euh... qui s'adapte euh... qu'on entend pas plus que ça !

D'accord ! Alors est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge un enfant ?

Oui ! Beaucoup !

Lesquelles ?

4725 Déjà d'aimer les enfants ! Euh... de les comprendre ! Savoir étudier un enfant, savoir regarder et comprendre euh... les façons qu'il a de dire les choses euh... les façons qu'il a de voir les enfants euh... en fait, je pense que c'est quelque chose qui s'étudie facilement sans que... sans être médecin, on peut déjà étudier son propre enfant, les enfants des amis, les enfants des connaissances, les enfants qu'on voit dans la rue euh... on voit comment ils fonctionnent euh... si on a une perception assez large et qu'on
4730 arrive à voir les choses et à ne pas être restreint dans des petits morceaux, on...

Est-ce que vous pensez que les médecins doivent avoir une approche particulière avec les enfants ?

Moi déjà, si... enfin à part les tous petits enfants, mais pour moi il faudrait que... après c'est toujours délicat parce qu'on sait pas... mais il faudrait avoir assez confiance en son médecin pour dire « bon ben voilà, tu prends l'enfant seul... dans la consultation » ! Parce que l'enfant... il est toujours un petit peu...

4735 pas le même quand y a le parent !

Vous laisseriez E. seule avec votre médecin ?

Aujourd'hui je pense qu'elle est un peu jeune mais un petit peu plus tard si j'ai vraiment une grande confiance et si c'est mon médecin de famille depuis vingt ans, je vois pas pourquoi je pourrai pas laisser ma fille... je voudrai vraiment qu'y ait une complicité ! Je veux dire, si ma fille a demain un petit problème euh... au niveau de son sexe ou de ses seins ou euh... je parle de plus tard, mais ça peut venir vite, et si elle ose pas m'en parler à moi, je voudrai qu'elle puisse avoir l'opportunité de pouvoir en parler à quelqu'un d'autre !

Donc vous attendez de votre médecin qu'il ait un rôle de confident ?

4745 Mais je pense que c'est important parce que à la base, pour moi, un médecin, c'est aussi un confident ! C'est quelqu'un à qui on peut dire tous nos petits problèmes, tous nos petits bobos !

Là, vous ne parlez donc pas qu'au niveau médical ?

Ça pourrait être ! Mais c'est vrai qu'à la base c'est du médical ! Pour moi, un généraliste, c'est la première personne qu'on va voir pour dire « voilà, j'ai un bobo, c'est ça, qu'est-ce que je peux faire ? » et notre généraliste va nous trouver un spécialiste !

4750 *Donc un rôle aussi dans l'orientation des patients ?*

Voilà ! Après, peut être que le généraliste peut nous soigner notre petit bobo ! On sait jamais !

D'accord ! Est-ce que vous voyez d'autres qualités à avoir ?

Ben la qualité d'écoute !

Pouvez-vous me détailler un peu plus ?

4755 Ben d'entendre ce que l'enfant dit ou la façon qu'il a de se gesticuler qui peut vouloir dire des choses sans forcément le formuler mais euh... je pense qu'y a certaines choses qu'il devrait avoir la perception, enfin pour moi ça fait partie du métier de médecin !

Donc là, ce que vous voulez dire c'est qu'il ne faut pas être uniquement attentif au langage verbal mais également au non-verbal ?

4760 Voilà ! Si c'est un enfant qu'il suit depuis quelques temps en tant que médecin, s'il voit qu'un jour, il arrive et qu'il n'est pas comme d'habitude, de pouvoir discerner qu'il a un problème !

D'accord ! Est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à améliorer dans cette relation entre le médecin généraliste, l'enfant et le parent ?

4765 Moi, c'est une histoire de confiance ! C'est-à-dire que le parent doit avoir confiance en le médecin, le médecin doit avoir confiance dans le parent et en l'enfant, l'enfant doit avoir confiance dans le parent et dans le médecin et je veux dire... c'est quelque chose qui doit se mettre en place euh... par rapport à plusieurs visites euh...

Donc en fait, pour vous si l'un des trois protagonistes n'a pas cette confiance, ça ne peut pas marcher ?

4770 Presque, oui ! Pour moi, ça doit être un trio pour qu'il marche parce que si euh... si y en a un qui a pas confiance euh... si même le parent n'a pas confiance dans l'enfant, y a un problème ! Donc déjà, là le médecin doit cerner qu'y a un problème ! A partir de là, pour moi, faut vraiment qu'y est une relation de confiance entre les trois !

D'accord !

4775 Pour que la situation marche ! Parce que si on n'a pas confiance en la personne, on ne va pas lui dire qu'on a un problème !

D'accord ! Et vous disiez qu'à l'avenir, vous seriez prête à vous éclipser pour laisser votre enfant avec le médecin pour la consultation ?

4780 Ça veut dire que j'ai confiance au médecin et que j'ai confiance en mon enfant, parce que je peux comprendre que mon enfant a peut être peur de me le dire ou ne sait pas comment me le dire ! Donc je dis, il faut peut être que je m'éclipse de la situation pour que... pour laisser à mon enfant euh... peut être une manière qui n'est pas verbale ou... euh... peut être pas complètement de la bonne manière de dire les choses ou que moi, je dise pas ce que je crois que mon enfant est en train de dire !

D'accord !

4785 Parce que ça pourrait fausser la donne euh... en gros, elle a un problème, elle essaye de l'expliquer, moi j'interviens pour dire « je pense que c'est ça », non ! Et du coup, le médecin va écouter ce que je dis et va pas essayer de comprendre jusqu'au bout ! C'est pour ça que je pense que c'est bien parfois de se mettre un petit peu en arrière pour que le médecin essaye de trouver le problème avant que moi, je dise ce que j'en pense ! Il faut laisser le temps au médecin de voir comment l'enfant réagit ! Si on laisse pas, comment vous voulez qu'il voit ? Les parents sont trop euh... surprotecteurs ! J'ai des vues un peu bizarres...

C'est un peu finalement ce que devrait être le médecin de famille, au sens noble du terme ?

4795 Moi, c'est ce que j'aimerais, c'est-à-dire que c'est le médecin, si on l'appelle à trois heures du matin parce qu'on a un problème, ça serait le médecin qu'on appellerait parce qu'on aurait cette confiance et il suit le mari, la sœur, il suit tout le monde et ça, je trouve ça chouette qu'on ait tous le même médecin, quelqu'un qui connaît comment la famille fonctionne, parce qu'il sait euh... le métier, et pas juste « je regarde ma fiche pour voir comment ça va » !

Bon parfait ! Est-ce que vous voulez ajouter quelque chose ?

Non !

Alors, merci à vous !

4800 **ENTRETIEN N°16 :**

Réalisé le 03/11/2012 à mon domicile, durée 29 minutes.

Alors pour commencer, est-ce que vous pouvez me dire quels types de situation vous amènent à conduire C. chez votre généraliste ?

4805 Généraliste ? Euh... les petites maladies euh... ça va être la rhino, la gastro, les petites maladies qui arrivent euh... ben, dès qu'elle est malade en fait ! Dès qu'elle est malade !

D'accord ! Est-ce qu'il y a des situations qui vous ferez hésiter à l'amener chez le généraliste ?

Ben, peut être si je pense qu'elle a une maladie infantile en fait ! Euh... c'est vrai que je préférerais l'emmener chez la pédiatre pour ça !

Ça s'est déjà produit ?

4810 Ben... quand elle a eu la varicelle, je l'avais amenée chez la pédiatre ouais !

Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi ?

4815 Ben... après c'est mon avis... ben voilà, pour moi, là je me dis comme elle est pédiatre justement, si c'est une maladie infantile, elle va peut être le voir plus facilement, (elle sourit) elle a plus l'habitude, elle a que des enfants donc ! Bon après, c'est pas pour ça que le généraliste va pas le voir mais moi, je me dis que... elle va peut être le détecter plus vite que le médecin traitant peut être !

D'accord ! Et là maintenant, elle a cinq ans, vous fonctionnez aussi comme ça ?

4820 Euh... non, elle était plus petite quand elle a eu la varicelle, y a deux ans ! Non, ça fait bien un an que je vais que chez le généraliste sauf pour les rendez-vous euh... obligatoires ! Ben... l'année dernière, je suis allée pour ses quatre ans chez la pédiatre, là, je vais aller pour ses cinq ans au mois de Novembre, mais sinon elle a vu que des généralistes depuis !

D'accord ! C'est toujours le même généraliste ?

Euh... non ! Ben... moi, j'ai changé de médecin traitant ! C'est mon médecin traitant, là je l'ai changé y a pas longtemps donc c'est le mien en fait !

Depuis combien de temps vous avez changé ?

4825 Là j'ai changé... y a peut être un mois à peu près, ça fait pas longtemps là, je vais chez le Docteur H. là, au (nom du quartier) ! C'était Docteur P. avant en fait ! J'avais pas eu des bons échos donc du coup, là on m'a dit qu'il était bien et c'est quand même à côté de la maison, c'est pratique ! Voilà ! Quand on est malade euh...

Ça, c'est un critère important pour vous, que le cabinet de médecine soit pas trop loin de chez vous ?

4830 Maintenant oui, quand même ! Parce qu'avant j'allais euh... pas loin du (nom d'un restaurant) là, chez le Docteur G. elle s'appelle ! Ben c'était mon médecin traitant, on habitait (nom de la commune voisine) avec mes parents et donc je l'avais gardée mais c'est vrai que quand on n'est pas bien, une fois ou deux euh... j'avais la grippe et tout euh... faut y aller, faut se garer, on perd bien vingt cinq minutes et j'avoue que maintenant là c'est juste à côté, c'est quand même super pratique ! Oui, c'est important maintenant, 4835 surtout pour C. en fait !

D'accord !

Et puis je sais qu'il vient à domicile aussi ! Si vraiment la petite est pas bien, je sais qu'il peut venir à domicile même si c'est à côté, là je vais y aller ! Mon médecin traitant le faisait avant !

Ça, c'est un critère pour vous ?

4840 Pour la petite ouais ! Pour la petite ouais ! Bon pour moi non, parce que même si je suis malade, je vais pouvoir aller chez le Docteur je veux dire mais C. euh... je veux dire, je vois quand elle a eu par exemple la varicelle, elle a été vraiment amorphe, bon je l'avais emmenée chez le Docteur, on savait que c'était ça, on avait les cachets et tout mais euh... mais si vraiment elle est pas bien... je l'appellerai peut être pour qu'y passe !

4845 *D'accord !*

Ouais, je trouve que c'est un petit avantage, c'est du confort quoi !

Est-ce que vous pourriez me détailler comment se passe, donc toujours pour C., une consultation chez le médecin généraliste ? Soit chez ce nouveau, soit si vous avez plus d'expériences, chez l'ancien ?

4850 Ouais, elle est allée qu'une fois chez le nouveau ! Comment ça se passe ? Ben... d'abord, elle lui demande où elle a mal et ensuite, elle l'examine, elle lui fait selon ce qu'elle a, c'est souvent des bronchites qu'elle a eu C., en général elle lui dit où elle a mal et puis après, elle l'examine... ben... elle prend le stéthoscope, elle la fait tousser, elle la fait respirer etc.... enfin, elle l'examine bien ! Souvent elle regarde le ventre ! Je pense qu'elle doit regarder un peu plus à mon avis même ! J'ai l'impression qu'elle fait un peu plus que...

4855 *Que le motif pour lequel vous venez ?*

Ouais ! Et euh... ben voilà, elle l'examine et après, elle me donne l'antibio, le médicament qu'il faut au niveau du diagnostic quoi !

Est-ce que vous pouvez me parler un peu plus de l'ordonnance, comment ça se passe ?

4860 Ben... à chaque fois que j'ai été, c'est qu'elle était bien malade, elle avait une bonne bronchite ! Donc elle me faisait l'ordonnance avec l'antibio, amoxicilline ou Augmentin ou... autre, c'est tout ! Qu'est-ce que vous voulez savoir ?

Et bien, la façon dont elle vous donne l'ordonnance ? Est-ce qu'elle vous l'explique, est-ce que pour vous, il y a parfois des incompréhensions ?

4865 Ah d'accord ! Non, elle me dit toujours et elle m'écrit ce qui faut prendre, une cuillère matin, midi et soir, pendant le repas, au repas etc.... elle écrit en général !

Donc ce ne sont pas des ordonnances informatisées ?

Elle la tape à chaque fois si ! Lui non par contre, c'est souvent à la main ! Mais mon médecin généraliste, si, elle tapait ou alors elle rajoutait à la main sinon, à la pharmacie, derrière, elle me redit en plus la fille comment prendre !

4870 *Et c'est nécessaire pour vous qu'on vous réexplique la prescription à la pharmacie ?*

Non parce que mon médecin traitant, elle me disait tout bien à chaque fois ! Parce que moi, je demande bien pendant les repas, aux repas, ça donne mal au ventre, ça donne pas mal au ventre ! Elle me connaît hein, elle me connaissait depuis longtemps, elle sait que moi, j'ai besoin de savoir vraiment bien !

Alors justement, vous, vous avez besoin de quoi pendant la consultation par rapport à votre enfant ?

4875 Ben... j'ai vraiment besoin déjà de savoir ce qu'elle a ! Parce que l'avis que j'ai du Pédiatre euh... « C'est viral » ! Voilà, c'est la phrase qu'on me dit « c'est viral » ! **Je sais jamais ce qu'a mon enfant,** « c'est viral » ! J'aime bien savoir ce qu'elle a, concrètement, même si c'est viral, qu'on me dise euh... une gastro, ça va être viral, on va me dire « elle a une gastro » ! Et le médecin traitant me dit tout le temps ce qu'elle a et c'est ce qui fait, je pense, que je vais maintenant chez le médecin traitant ! Parce que chez
4880 le pédiatre c'était tout le temps « c'est viral ! » ! Parce que souvent, ils sont pris du nez, ils ont ci, ils ont mal là et trois jours après, j'y retournais et j'avais l'antibio ! Parce que je connais mon enfant et que ça se dégradait et j'y allais deux fois !

Alors là, vous semblez agacée en me disant ça ?

4885 Ouais ! Parce que ça m'énervait ! Ça m'énervait parce que... enfin, je suis pas médicament déjà euh... C. ne prend pas... n'a pas pris beaucoup d'antibio depuis qu'elle est née, mais si elle en a besoin d'un, elle en a besoin d'un ! Et le problème, c'est que ma... pédiatre... si j'emmène C. chez le pédiatre, c'est que j'ai déjà tout essayé, le Prorhinel, le machin, le truc, les gouttes Rhinotrophyl etc... j'ai déjà testé... enfin dégagé un peu tout, c'est souvent euh... le nez, les oreilles, la gorge et si j'y vais, c'est parce que je sais que ça va pas, c'est en train de se dégrader et à chaque fois, on me dit « c'est viral, vous faites ci, vous faites ça », elle me dit la même chose « Doliprane » euh... et trois jours après, j'appelais, elle avait je sais pas combien de fièvre, ça n'allait pas du tout et du coup, elle me disait « venez entre deux, je vous la prend entre deux » donc genre « je suis sympa hein ? Je vous la prends entre deux » donc on attend trois heures parce qu'en plus, on n'ose pas aller entre deux en plus ! Et elle me donnait derrière l'antibio parce que voilà !

4895 *Donc en fait, dans ces cas là, vous pensez que l'antibio était nécessaire à la première consultation et qu'elle aurait dû vous le prescrire ?*

Ben... alors elle me dit « des fois »... par exemple, une fois elle a eu, je crois que c'était une angine,

c'était vraiment très gonflé les amygdales et tout, trois jours après, elle m'a dit « trois jours avant, ça l'était pas » ! Entre temps, je l'avais emmenée chez mon médecin généraliste quand même, la petite, pour avoir un autre avis ! Parce qu'en fait, la petite avait une angine et une gastro ! Elle avait les deux en même temps en fait ! Et si vous voulez, moi je lui ai dit « elle vomit, elle a mal au ventre, elle a la diarrhée, est-ce que je peux lui donner du lait » « oui, c'est une angine, c'est bon » « elle a pas de gastro à côté ? », elle me dit « non, non, c'est l'angine, ça doit lui faire mal au ventre si elle a un peu de fièvre etc.... », donc bon ! Deux jours après, la petite, elle était pas bien, le lait, ça passait pas du tout, elle mangeait rien, j'ai été chez mon médecin généraliste, elle m'a dit « elle a une gastro et une angine, elle a les amygdales comme ça » (elle mime de volumineuses amygdales avec ses mains) et je vous dit une connerie, je l'ai pas ramenée chez la pédiatre, j'ai appelé la pédiatre derrière en disant « je suis pas contente », c'était pas la première fois que je devais retourner chez le médecin pour C. donc je suis retournée du coup chez mon médecin traitant, c'était la dernière fois, et elle s'est excusée la pédiatre en me disant « je suis désolée, ça a pu se dégrader », c'est vrai que ça avait peut être pu se dégrader ! Mon médecin traitant m'a dit « elle aurait du le voir hein ! », je l'avais emmenée deux, trois jours avant, elle était bien prise la petite ! Et c'est de là où j'ai arrêté d'ailleurs d'aller chez la pédiatre quand elle était vraiment malade !

Donc depuis, pour les maladies aiguës, vous l'emmenez chez le médecin généraliste ?

Voilà ! C'est ça ! Maintenant, je préfère ! Et les rendez-vous là, pour les cinq ans, elle est pas malade, elle peut aller voir le pédiatre !

Donc le suivi, c'est le pédiatre et vous pensez qu'il ne peut pas être fait par le médecin généraliste ?

Si, je pense que je pourrais ! Si, je pense que je pourrais mais bon, je sais pas (elle rit), j'ai envie de... elle l'a suivie depuis qu'elle est petite, c'est elle qui me remplit les rendez-vous, je pense que le médecin généraliste le ferait correctement aussi, y a pas de souci, mais je sais comment elle fait, elle prend vraiment le temps pour ces rendez-vous là, elle me prend une demi heure, trois quart d'heure des fois, elle prend vraiment le temps, elle pose pleins de questions... et euh... ben je trouve que c'est bien fait et euh... comme elle a commencé... bon, ça sera peut être la dernière année là, comme elle a cinq ans ! Peut être l'année prochaine, je l'emmènerai peut être chez le médecin...

Alors vous me parlez du carnet de santé, pouvez-vous me dire comment ça se passe à ce niveau là chez le médecin généraliste ?

Euh... je crois pas qu'elle me le remplisse à chaque fois, mon pédiatre à chaque fois me remplissait si elle était malade, me mettait l'antibio qu'elle avait donné, l'examen normal, pas normal euh... viral (elle rigole) mais euh... le médecin traitant, à chaque fois je l'emmène mais je crois pas qu'elle me le remplisse plus que ça !

Vous, vous l'emmenez à chaque fois ?

Ouais, je l'emmène tout le temps ! J'ai le réflexe d'emmener le carnet de santé !

Et ça, qu'est-ce que vous en pensez que ça ne soit pas rempli systématiquement ? Est-ce que vous, ça vous pose un problème, est-ce que vous préféreriez que ce soit rempli à chaque fois ?

Oui, je préférerais que ça soit rempli ! J'aime bien avoir le suivi de ce qu'elle a eu C. ! Bon y a un carnet de santé, y a juste à noter, bon des fois, je le marquais moi du coup ! Quand je sortais, j'écrivais ce qu'elle avait !

Vous écriviez quoi ?

Ben la date et puis je mettais ce qu'elle avait et le médicament qu'elle m'avait donné en fait ! On a un carnet de santé donc tant qu'à faire ! Et puis C. fait beaucoup de bronchites, enfin a fait beaucoup de bronchites donc j'aimais bien aussi... et puis, je préfère qu'elle prenne, bon un peu comme toutes les mamans, le moins de médicament possible et... oui, comme ça je sais quand est-ce que je lui ai donné quoi !

D'accord ! Alors, est-ce que pour vous, il y a des aspects particulièrement importants au cours de la consultation chez le généraliste concernant C. ?

Euh... ben, vraiment la consultation en soit, qu'elle prenne bien le temps de la regarder etc....

Donc l'examen ?

Ouais, l'examen voilà ! L'examen ! Parce que je vois, je suis allée une fois chez le Docteur H. pour C., elle avait besoin d'un certificat en fait pour la danse, il m'a fait le papier comme ça (elle sourit), il l'a

même pas examinée ! J'ai trouvé ça bizarre !

4950 *Alors est-ce que vous pouvez m'expliquer un peu plus ce que vous en pensez ?*

Bon, ben c'était un certificat pour la danse, comme quoi elle était apte à faire de la danse et euh... bon, je pensais quand même qu'il allait la regarder vite fait enfin... qu'il allait toucher un peu partout enfin... lui poser des questions enfin... je sais pas... je pensais qu'il allait l'examiner parce qu'il lui donne quand même un document qui dit qu'elle est apte à faire de la danse ! Il m'a posé aucune question, si elle avait déjà eu des problèmes... de je sais pas... je vois, j'ai une copine, sa petite, elle a fait de la tachycardie par exemple ! Vous voyez, il m'a posé aucune question donc euh... il l'a pas examinée !

4955

Donc vous auriez voulu qu'il l'examine et notamment au niveau cardiaque ?

Ben oui, qu'il l'a regarde un peu de haut en bas ! Un peu comme l'examen du coup, des cinq ans où il regarde si tout va bien ! Bon, c'était peut être pas nécessaire du coup pour me donner le papier, j'en sais rien mais je me dis, c'est quand même un papier qui engage quand même sa responsabilité aussi et euh... c'est pour faire du sport ! Mais bon, c'est rare, mais on a déjà entendu des enfants qui ont eu des problèmes au sport ou problèmes cardiaques, n'importe quoi !

4960

Donc ça, ça vous a un petit peu interpellé ?

Ben, j'ai trouvé ça un peu bizarre quand même ouais ! Quand même ! Bon, après, il me l'a donné, il me l'a donné, C., elle va bien ! Je sais qu'elle va bien, elle est suivie donc ça va ! Mais oui, quand même ! Il m'a donné un certificat... si on le demande, c'est pas pour rien non plus quoi !

4965

Et quel a été votre sentiment à ce moment là ?

Ben... j'ai hésité à le prendre du coup comme médecin traitant (elle éclate de rire) ! Bon, je l'ai pris quand même, parce qu'après, quand on est malade... enfin, moi, j'ai été malade, il m'a bien auscultée, tout ça, y a pas de souci mais euh... j'ai trouvé que ça servait à rien en fait, il m'a signé un papier que j'aurai pu signer moi !

4970

Donc pour vous, ce n'était pas consciencieux ?

Ben... non ! Il m'a même dit que ça le soulait qu'on demande des papiers comme ça pour des enfants aussi petits, que c'était débile quoi ! Enfin moi j'étais pas d'accord avec lui, je lui ai dit d'ailleurs « ben ouais, mais il peut y avoir quoique ce soit... » ! Enfin, elle est en bonne santé elle, elle est suivie, ça va, il m'a donné le papier ok, mais si on le demande, c'est pas pour rien !

4975

D'accord !

J'ai trouvé ça bizarre ! J'ai trouvé ça très léger !

Donc là, on en était aux aspects importants de la consultation ! Donc pour vous, l'examen clinique est très important ? Est-ce qu'il y a des parties du corps à examiner plus importantes que d'autres ?

4980

Donc oui, c'est l'examen ! Ben, moi, par rapport à C., c'est ma fille, comme elle, elle a les bronches assez euh... sensibles, j'ai l'impression que c'est un peu son point faible, donc j'aime bien qu'il regarde bien quand elle respire, il la fait tousser et le ventre aussi, parce qu'elle est fragile !

Euh... C. n'a pas de maladie particulière et ne prend pas de traitement tous les jours ?

4985

Non, elle a rien de spécial ! Voilà ! Par contre euh... un autre point... (Elle semble hésiter)

Allez-y !

A la naissance, elle a eu des révolutions, c'est comme ça qu'on dit ?

Des convulsions ?

Des révolutions ! Vous savez, ses yeux... (Elle mime une révolusion oculaire) et du coup, elle avait été amenée à l'Archet parce qu'ils pensaient qu'elle faisait euh... de l'épilepsie ! Donc elle a été gardée une semaine, ils lui ont fait des EEG etc.... pour finir, y avait rien, tout allait bien ! Mais par contre, une chose que je trouvais bizarre chez le pédiatre, c'est que... à chaque examen, au début tous les mois, après tous les six mois etc.... euh... elle s'attarde pas plus que ça sur ses yeux quand même ! Et je me dis... ben les premiers mois, j'ai trouvé ça bizarre en fait, parce qu'elle a quand même eu euh... quelque chose aux yeux ! On m'a dit qu'y avait rien !

4995

Mais ils ne suspectaient pas un problème oculaire !

Ben... en fait, on sait pas ce qu'elle a eu en fait ! Ils pensaient que c'était le cerveau ! Mais euh... c'est vrai qu'au niveau des yeux... je me rappelle un examen, elle m'avait dit « ah oui, c'est vrai C., elle avait été à l'Archet... », enfin elle a pas regardé plus que ça ! Du coup elle a pas regardé ses yeux ! Mais ça a pas été trop suivi ce truc en fait !

5000

Donc vous auriez voulu que le médecin s'attarde plus...

Ben oui ! Parce que je sais pas ce qu'elle a eu en fait ! A la naissance, ils ont quand même fait des examens pendant une semaine, ils me l'ont gardée une semaine et euh...

Elle était toute petite en fait ?

Ouais ! Elle est née à sept mois et trois semaines en fait, un petit peu avant, elle faisait deux kilo deux cents soixante dix C., à la naissance !

5005

Mais depuis, il n'y a plus eu de problème et ils avaient éliminé le diagnostic d'épilepsie ?

5010

Voilà ! La première semaine, c'était bon, c'était nickel mais euh... du coup, qu'est-ce qu'elle a eu ? Ils ont pas cherché derrière à regarder plus euh... on m'a dit que c'était peut être un manque de glucose à la naissance ! Ils savent pas trop ce qu'elle a eu quoi mais j'ai trouvé ça bizarre que les premiers examens... en fait elle est quand même restée **une semaine sans moi, en néonate**, je me dis, elle a peut être eu quelque chose quoi !

A ce moment là, c'était que la pédiatre qui la suivait ?

5015

Oui, oui ! Le médecin généraliste, ça doit faire un an maintenant que je l'amène vraiment ! Ouais, ça doit faire un an maintenant ! Avant, elle allait que chez le pédiatre !

D'accord ! Donc en fait, ça revient à ce que vous me disiez c'est-à-dire que pour vous, l'examen clinique c'est important !

Oui ! Pour moi, c'est essentiel !

5020

Ok ! Est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à améliorer pour la consultation d'un enfant chez le médecin généraliste ?

Ben... moi mon médecin généraliste, c'est juste qu'elle est un petit peu loin du coup que j'ai changé mais... je la trouvais bien avec C. et C. aimait bien y aller d'ailleurs !

Il n'y avait rien qui vous posait un problème quelque soit le niveau ?

5025

Non, parce que même avec elle, elle était... elle appréhendait bien le truc parce que c'est une petite fille « alors, t'as un peu froid ? C'est comme toi quand tu joues au Docteur », on sentait que...

Donc l'approche de l'enfant pour vous était positive ?

5030

Ouais ! Je trouvais ça bien ! C. aimait bien y aller, elle était (elle prend un air ébahi) comme ça devant le Docteur mais euh... mais non, j'étais contente, elle prenait le temps de la regarder, elle m'expliquait bien les médicaments euh... ce qu'il fallait prendre etc... je savais **ce qu'elle avait**, comme maladie ! Donc moi, c'est ce que j'attends, c'est tout... je vois pas... chez lui du coup (le nouveau médecin traitant), puisque je peux comparer, il l'a pas examinée plus que ça donc ça m'a dérangé mais euh...

Et si ça se confirme que pour vous, avec ce médecin, l'examen clinique n'est pas assez minutieux...

5035

Je changerai ! Je changerai de médecin traitant ! Là c'est mon médecin traitant, on n'est pas souvent malade, je touche du bois (elle cherche quelque chose en bois autour d'elle en tendant la main), C. euh... ils sont quand même moins souvent malades en grandissant, je la connais, si c'est pour voir une bronchite ou quelque chose, je vais y aller, je sais... limite ce qu'elle a, vous voyez ! Après euh... si je vois vraiment... si j'ai un problème un jour, je sais pas ce qu'elle a et que ça me convient pas, je changerai de Docteur, c'est clair !

Donc vous allez être vigilante au niveau de l'examen clinique ?

5040

Ah... oui ! Ah ouais ! C'est ma fille (elle éclate de rire) ! C'est clair ! Ah oui, oui ! Et en cas, je changerai !

D'accord ! Est-ce que vous pouvez me parler maintenant, alors peut être pas avec le nouveau puisque c'est très récent, de la relation qui s'est établie entre vous, votre fille et le médecin généraliste ? Est-ce que vous pouvez me décrire cette relation ?

- 5045 Ben, moi, c'était mon médecin traitant depuis... depuis que j'avais treize, quatorze ans donc euh... elle me connaissait très bien, y a une relation... y a de l'affectif entre nous, vous voyez, on se connaît bien, elle connaît bien ma vie, notre famille, notre parcours etc.... et du coup... enfin, elle a bien aimé C. tout de suite aussi, enfin dans le sens où on a à peu près l'âge de ses filles... vous voyez ce que je veux dire, y a un lien affectif ! Avec ce Docteur, y avait vraiment un lien et avec C., ben... c'est bien passé puisqu'à
- 5050 chaque fois qu'on y allait, elle aimait bien y aller, elle avait pas peur d'aller chez le Docteur, elle la trouvait gentille euh... et euh... non, je trouve qu'y avait un bon... feeling !

Donc c'était important pour vous ?

- Oui, je trouve que c'était important ! Enfin, c'était important (elle semble hésiter) mais jusqu'à un certain point ! Parce que ça reste mon médecin généraliste ! Et moi, si vous voulez, c'est aussi pour ça que
- 5055 j'avais changé, parce qu'elle est un petit peu loin, et parce que moi, elle connaissait trop ma vie, trop ma famille et quand j'y allais c'était limite euh... j'ai une famille un peu particulière, on va dire et on parlait plus de ma famille que de moi, qui venait, que j'étais malade... alors c'est important l'affectif mais jusqu'à un certain point ! **Je venais la voir pour moi quand même !**

Alors là, vous soulevez quelque chose qui paraît important ! Qu'est-ce que vous voulez dire exactement ?

- 5060 Ben... disons que... euh... enfin... j'avais l'impression que je venais... enfin, je sais pas comment vous dire ! Y avait trop d'affectif ! C'est important, un minimum, vous voyez, que ça se passe bien, qu'on soit en confiance avec notre médecin, que... etc.... mais après, je veux pas que ce soit trop dans l'affectif non plus ! Elle venait à me parler de mes parents tout le temps, de ma sœur, avec les problèmes de ma sœur etc.... je venais pour moi quand même (elle sourit) !

- 5065 *D'accord ! Donc vous aviez l'impression qu'elle ne se centrait pas assez sur vous ou sur C. par exemple ?*

- Ah oui ! Ah oui ! Oui, oui ! C'était un peu trop ! Après, c'est vrai qu'elle connaissait très bien notre vie, elle avait beaucoup aidé notre famille donc je pense que... c'était un peu normal aussi, c'est une personne euh... c'est un humain, c'est pas qu'un Docteur, je veux dire, donc ! Mais c'était trop ! Et je lui avais dit
- 5070 d'ailleurs, elle m'avait dit qu'elle s'en était rendu compte ! C'était un petit peu trop !

Alors pour vous, où est la limite ? Comment décririez-vous la relation idéale avec votre médecin généraliste ?

- Pour moi, bon, déjà, qu'y est la confiance déjà, c'est vraiment important... que j'ai confiance en mon médecin, en son diagnostic etc.... ! Qu'y ait un minimum d'affectif ! C'est-à-dire on n'est pas un patient,
- 5075 un numéro, vous voyez ? Enfin, elle nous connaît un minimum, ça se passe bien, qu'y ait un bon feeling, que ça se passe bien mais après, faut pas déborder sur ma vie privée, ma famille, les autres personnes de ma famille etc.... Je viens pour moi ou je viens pour C., **je veux qu'on s'intéresse à moi ou à C.** ! On déborde pas chez le psy, vous voyez ce que je veux dire ? Des fois... limite, c'était un peu ça je trouvais !

Donc c'est aussi ça qui vous a poussé à changer de médecin traitant ?

- 5080 Oui ! Oui ! Oui, oui ! Bon le fait que ce soit un peu loin, bon, c'est vrai que c'était embêtant, quand on est malade, on n'a pas envie de prendre la voiture etc.... mais euh... je pense que c'est plus pour ça en fait ! Et je lui avais dit d'ailleurs !

Ah, vous pensez que c'est plus pour ça ?

Ouais ! Je pense que c'est quand même plus pour ça ! Mon mari continue à aller chez elle !

- 5085 *Parce qu'au départ vous ne m'avez pas dit ça ?*

Ouais, mais en vous parlant, je me rends compte que... mais je lui avais dit d'ailleurs à elle ! Si je pense que... on va dire, c'est soixante, quarante !

D'accord !

- Je pense, je pense ! Et euh... mon mari va toujours là bas parce que... il va jamais chez le Docteur, c'est un homme (elle prend un air ironique), il doit y aller une fois par an, il a pas changé de médecin traitant et euh... et une fois, j'étais allée avec lui et je lui avais dit justement ! Elle m'avait dit « je comprends, je comprends que t'ais changé » ! Je lui avais dit... à chaque fois que j'y allais, je me mettais à pleurer parce qu'elle me parlait de ma famille ! Je viens pas pour ça !
- 5090

Vous auriez souhaité que la consultation soit un peu plus neutre ?

- 5095 Un peu plus ! Enfin, comme je vous ai dit, qu'il y ait un petit lien affectif, je trouve ça sympa, c'est quand même plus sympa, on n'est pas un numéro, comme quand on va chez un spécialiste, on y va une fois toutes les morts d'évêque, il nous connaît pas, on est anonyme quoi ! Là, qu'on soit pas anonyme, c'est quand même le Docteur traitant mais bon, y a des limites !

D'accord ! Que ce soit un peu cloisonné quand même ?

- 5100 Ben ouais, quand même ! Sinon, je vais voir une psy, je veux dire !

D'accord !

Et elle m'avait dit qu'elle s'était rendu compte quand même que... oui, elle débordait un peu trop ! Ouais, elle me l'a dit mais bon, après elle a compris que j'ai changé aussi du fait de la proximité ! Et puis je la vois encore hein, quand mon mari y va, du coup j'y vais, je l'aime bien hein (elle rigole) !

- 5105 *D'accord ! Vous entretenez encore des relations cordiales ?*

Oui ! Oui, oui ! Ma sœur, elle est partie... j'ai une autre sœur à Toulon et à chaque fois qu'elle vient ici, enfin qu'elle vient me voir... elle va lui amener un bouquet de fleurs... vous voyez, c'est notre médecin traitant ! De famille donc euh... et je sais que ça lui fait plaisir !

- 5110 *D'accord ! Bon alors maintenant ça va reprendre un peu ce que vous m'avez dit, est-ce que vous pensez qu'il y a des qualités nécessaires à un médecin pour prendre en charge les enfants ?*

Ben... un bon relationnel déjà, parce que l'enfant doit être en confiance aussi sinon... enfin... C., je vois quand elle y va, elle est contente, je veux pas qu'elle soit stressée, qu'elle pleure, bon maintenant elle est un peu plus grande mais euh... un bon relationnel, je pense, c'est important ! Et puis un bon médecin, un bon... un bon... clinicien, ça se dit ?

- 5115 *Oui ! Donc là, vous parlez de la compétence ?*

Oui ! C'est la priorité ! Je vais chez le Docteur, je veux savoir ce qu'elle a !

D'accord ! Est-ce que vous voyez d'autres qualités ?

Ben, pour moi, c'est les deux essentielles en fait ! Je veux savoir ce qu'elle a et je veux que ça se passe bien ! Que ça soit pas le drame quand C. va se faire ausculter !

- 5120 *Est-ce que ça a déjà été le cas ?*

Chez mon médecin traitant, non ! Euh... ben, ça fait pas très, très longtemps du coup qu'elle va chez le médecin traitant, elle est quand même grande maintenant, elle comprend quand elle est malade, c'est pour elle etc.... non, jamais ! Elle a toujours un bon feeling avec le Docteur donc je pense que... ça a joué ! Chez le pédiatre, quand elle était petite, bon, c'est déjà arrivé, bon elle était bébé, quand un bébé est malade bon c'est un bébé ! Maintenant, elle est un peu plus grande donc je pense qu'elle comprend que c'est pour la soigner, que c'est important ! Non, du coup, non, ça n'a jamais été le drame pour aller chez le Docteur !

- 5125 *D'accord ! Est-ce que vous pensez qu'il y aurait des choses à mettre en place pour améliorer la relation entre le médecin généraliste, le parent et l'enfant ?*

- 5130 Euh... je sais pas trop ! Enfin moi, l'expérience que j'ai, elle est bonne du coup ! Euh... peut être, avec le nouveau Docteur, du coup, plus de confiance !

Donc au fil du temps ?

- 5135 Ouais, peut être ! Voilà, c'est pour ça, je l'ai vu qu'une fois vraiment pour C. ! Bon y avait rien de particulier, elle était pas malade non plus ! C'est pour ça, j'attends de voir justement, de prendre un peu... de recul, mais je l'analyse à chaque fois que j'y vais (elle éclate de rire) ! Je l'analyse, ça, c'est clair, c'est important ! C'est ma fille, je veux voir si c'est un bon Docteur quoi (elle rit) !

Et qu'est-ce que vous attendez de la relation qui va s'installer entre ce médecin généraliste, C. et vous ?

- 5140 Ben... qu'y ait un bon relationnel, qu'il sache, quand je l'appelle « c'est Madame B... », qu'il sache qui je suis, si c'est pour C., qu'il sache qui elle est mais bon, là, c'est pas encore trop le cas, j'y vais pas... je suis pas allée beaucoup mais euh... voilà, qu'il sache qui on est, que... qu'on soit pas un numéro, moi ça, c'est important je veux dire... et... après, juste qu'il fasse un bon diagnostic avec le bon médicament, que j'ai pas à y retourner trois fois euh... pour savoir ce qu'elle a quoi (elle rit) ! Voilà, c'est tout ! C'est l'essentiel je pense !

Bon ok ! Est-ce que vous voulez rajouter autre chose par rapport à notre entretien ?

- 5145 Ben... que je suis déçue quand même des pédiatres, que je vois que... bon attention, c'était un bon Docteur, elle a bien suivi C., y a pas de souci mais je vois même en parlant avec mes copines, avec les gens autour de moi, mes collègues etc.... et j'ai l'impression que c'est un peu général !

Vous êtes déçue par rapport à quoi ?

- 5150 Ben... au fait qu'on amène son enfant et à chaque fois, on doit y retourner, je vous promets, je parle à mes copines, à mes collègues et c'est souvent le cas, j'ai l'impression et qu'on ne sache pas ce qu'a notre enfant ! « C'est viral », toutes les mamans me disent ça, mon Docteur m'a dit... enfin, mon pédiatre m'a dit « c'est viral » !

Et est-ce que vous ne pensez pas que c'est pour justifier le fait qu'il ne mette pas d'antibiotique ?

- 5155 Oui, ça d'accord mais même « c'est viral », on peut quand même savoir ce que c'est comme maladie, parce que moi, on me dit « c'est viral », ça veut tout dire et n'importe quoi ! Je suis pas Docteur donc je sais pas ce que c'est ! Ouais, pour moi, c'est trop vague ! Je sais que si c'est viral, ça va durer quelques jours, « c'est viral, c'est pas très grave mais « dites moi ce qu'elle a » !

Donc vous pensez que c'est le manque d'explications...

Médicales, oui ! Oui, je trouve !

- 5160 *Donc vous, vous avez besoin de plus de clarté dans les explications ?*

Oui, voilà ! J'ai besoin de savoir ce qu'elle a, ce qu'il faut lui donner, que ce soit antibio ou pas antibio et puis c'est tout quoi !

- 5165 *Mais chez le médecin généraliste, ce n'est pas forcément à la première consultation que vous ressortez avec un antibio, il vous dit certainement aussi que c'est viral, qu'il faut surveiller l'évolution pendant quelques jours en essayant de diminuer les symptômes et que...*

- 5170 Ah oui, oui ! Oui, ben c'est déjà arrivé mais je savais ce qu'elle avait ! Il m'a dit « oui, c'est un début d'angine », je vous dit n'importe quoi, je sais pas si c'est viral l'angine mais voilà, je sais ce qu'elle a au moins ! Parce que C. maintenant elle est un peu plus grande mais quand ils sont plus petits, ils nous disent pas forcément où ils ont mal euh... je sais pas ce qu'elle a vraiment quoi... et c'est vrai que mon médecin traitant, bon ça le pédiatre aussi quand même, il me dit souvent... par exemple, je sais pas, pour la gastro, c'est souvent ça qu'elle a eu, la bronchite, l'angine ce qu'on peut lui donner à manger, enfin... elle me conseille vous voyez sur pleins de choses ! Et ça, c'est... ça, j'aime bien qu'on le fasse ! Et sur la fin, la pédiatre, alors est-ce que c'est parce qu'elle est un peu plus grande, que c'est plus un nourrisson, j'en sais rien, c'était un peu... « Allez, dégage » !

- 5175 *Expéditif ?*

- 5180 Un peu ouais ! Pas rhabillée, elle m'a ouvert la porte pour chercher l'autre quoi ! C., elle est en train de mettre ses chaussures, la dernière fois, ça a été le cas, elle l'a pris entre deux, d'accord... mais... expédiée oui ! Pour les rendez-vous fixes, les quatre ans, les cinq ans, elle prend bien le temps donc c'est peut être pour ça que je vais encore aller, au mois de novembre pour ses cinq ans, mais après euh... (Elle souffle), on attend deux heures, bon ça d'accord elle est occupée mais j'attends pas autant chez mon médecin traitant d'ailleurs... on attend deux heures...

Vous pouvez me parler un peu plus de cette attente ?

- 5185 Ben chez le médecin traitant, ça m'est arrivé d'attendre forcément y a du monde mais j'ai jamais attendu autant de temps que chez le pédiatre ! Chez le pédiatre, y a des microbes de partout, enfin chez le médecin traitant aussi mais on attend des fois deux heures, deux heures et demi !

Donc cette attente vous gêne ?

Ah ouais ! Ah ouais ! Quand la petite est pas bien, ouais ça me dérange ouais ! Ils prennent trop de rendez-vous je pense !

- 5190 *Vous pensez que c'est plus supportable, plus tolérable l'attente pour un adulte qui vient en consultation plutôt que pour un enfant ?*

Je pense que c'est kif-kif parce que C. elle se plaint pas trop en fait quand elle attend mais c'est moi que ça énerve pour elle en fait (elle rit) ! Mais elle, elle se plaint pas trop, y a des jeux... y a toujours quelque chose et puis des fois, elle est un peu amorphe, elle est pas bien mais euh... moi je pense que c'est kif-kif

5195 euh... c'est toujours embêtant d'attendre quoi ! Attendre deux heures, deux heures et demi quand on est malade euh... bon en plus des fois, je travaille donc j'y vais entre midi et deux chez le Docteur... enfin chez la pédiatre, on attend vraiment très, très longtemps ! Elles prennent des rendez-vous mais euh...

Donc en fait c'est pas très pratique ?

5200 Ah non, c'est pas pratique ! Et chez le médecin traitant euh... en moyenne, j'attends une demi heure à peu près, je dirai en moyenne selon... et le pédiatre, ça m'est arrivé deux heures, deux heures et demi d'attendre !

Donc c'est ça aussi qui vous a orienté plus vers le médecin généraliste pour C. ?

5205 Ben... c'est un plus ! Non, je pense pas que ça m'a orientée pour changer mais euh... non, c'est plus après au niveau de la consultation, de revenir, ceci, cela, c'est plus ça, qui m'a gêné, de pas savoir ce qu'elle a exactement ! Bon après, on attend moins chez le médecin traitant, bon ben, tant mieux ! Voilà ! Je réfléchis...

Est-ce que vous avez quelque chose à rajouter pour clôturer notre entretien ?

Non, c'est bon !

Et bien merci beaucoup !

E. SERMENT D'HIPPOCRATE

En présence des maîtres de cette école, de mes chers condisciples et devant l'effigie d'Hippocrate,
Je promets et je jure, au nom de l'Être suprême, d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la médecine.

Je donnerai mes soins gratuits à l'indigent et n'exigerai jamais un salaire au dessus de mon travail.

Admise à l'intérieur des maisons, mes yeux ne verront pas ce qui s'y passe, ma langue taira les secrets qui me seront confiés, et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs ni à favoriser le crime.

Je ne permettrai pas que des considérations de religion, de nation, de race, de parti ou de classe sociale viennent s'interposer entre mon devoir et mon patient.

Je garderai le respect absolu de la vie humaine.

Même sous la menace, je n'admettrai pas de faire usage de mes connaissances médicales contre les lois de l'humanité.

Respectueuse et reconnaissante envers mes Maîtres, je rendrai à leurs enfants l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les Hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couverte d'opprobre et méprisée de mes confrères si j'y manque.

NOM : ARTUFEL-MEIFFRET

PRENOM : MELANIE

TITRE DE LA THÈSE : La consultation pédiatrique en médecine générale : expériences, perception et attentes de parents d'enfants de 0 à 6 ans. Enquête qualitative auprès de 16 parents dans les Alpes-Maritimes.

RESUME

Objectifs : Recueillir les expériences, les besoins et les propositions d'amélioration des parents lors de la consultation de leur(s) enfant(s) chez le médecin généraliste. Déterminer les freins et les facteurs facilitant à lui confier la santé de leur(s) enfant(s).

Méthode : Analyse qualitative de 16 entretiens semi-dirigés, réalisés du 01 juin au 03 novembre 2012, de parents d'enfants de 0 à 6 ans dans les Alpes-Maritimes.

Résultats : Alors que certains parents ne ressentent aucun frein à confier la santé de leur(s) enfant(s) au médecin généraliste, d'autres évoquent des réticences liées à des conditions particulières (urgence, gravité ou spécificité de la pathologie ressentie, nécessité d'orientation de l'enfant vers un confrère spécialiste, nécessité d'une hospitalisation, enfant d'âge préscolaire, échec de traitement de 1^{ère} intention). Les facteurs facilitant évoqués sont surtout d'ordre organisationnel (proximité, accessibilité, horaires et jours d'ouverture du cabinet médical, possibilité de visites à domicile et tarif conventionné). Lors de la prise en charge de leur(s) enfant(s), les parents ont de multiples attentes, telles que les conditions d'accueil du jeune enfant (espace réservé à l'enfant en salle d'attente, jouets mis à disposition, hygiène et décoration), les spécificités de la consultation pédiatrique elle-même (approche adaptée de l'enfant, examen médical systématique, clarté dans le diagnostic et la prescription) et l'attention particulière à l'établissement d'une relation de confiance entre les trois protagonistes. De nombreuses pistes d'amélioration ont été proposées : réduction du temps d'attente, espace adapté à l'enfant en salle d'attente, amélioration de l'approche de l'enfant, prise en charge de l'anxiété parentale.

Conclusion : Afin d'améliorer la consultation de l'enfant chez le médecin généraliste, des solutions peuvent être envisagées passant par une réduction du temps d'attente, une amélioration de l'approche spécifique de l'enfant, une transparence dans les diagnostics et prescriptions et une réponse adaptée à l'anxiété parentale.

MOTS-CLES : **santé de l'enfant, consultation pédiatrique, médecine générale, vécu des parents, étude qualitative.**